



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Programa De Inteligencia Emocional Para Mejorar La Satisfacción Del Usuario Interno
De La Ugel Luya 2018”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada En Administración

AUTORES:

Br. Rosalía Acosta Jáuregui (0000-0002-3553-0205)

Br. Lili Trigos Pingus (0000-0001-9914-9945)

ASESORA:

Dra. Mileydi Flores Fernández (0000-6257-1795)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión De Las Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ
2019

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y
salud; A mi hija Estefan Rojas
Acosta que es el motor que me
Impulsa a seguir adelante

A Dios por concederme la vida y salud
A mis padres por brindarme su apoyo
Incondicional en todo momento de mi vida

Rosalía Acosta Jáuregui

Lili Trigoso Pingus

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios y a nuestros padres, por darnos la vida, el cariño y comprensión. Quienes nos condujeron por el camino correcto, formándome como una persona con valores, principios y buenos hábitos. Que nos han ayudado a afrontar los obstáculos que la vida trae.

A nuestros amigos, tanto los que están cerca y lejos, que estuvieron en los buenos y malos momentos, dándome su apoyo desinteresadamente cuando lo necesitábamos.

A todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso de este Proyecto, por el apoyo que nos brindaron.

Rosalía Acosta Jáuregui

Lili Trigoso Pingus

PAGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 am del día 28 de junio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1049-2019 de fecha 24 de junio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018", presentado por los Bachilleres: ACOSTA JAUREGUI ROSALIA Y TRIGOSO PINGUS LILI, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado (a) en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse
SECRETARIO (A) : Dra. Mileydi Flores Fernández
VOCAL : Mgtr. David Orlando Pérez Alarcón

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR MAYORIA

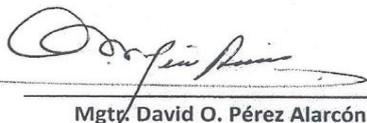
Siendo las 12:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 28 de junio del 2019




Mgtr. Sonia M. Núñez Puse
Presidente


Dra. Mileydi Flores Fernández
Secretario (a)


Mgtr. David O. Pérez Alarcón
Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Acosta Jáuregui Rosalía, identificada con DNI N° 41461508 y Trigos Pingus Lili, identificada con DNI N° 46283335; estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de nuestra autoría
2. Hemos respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 de abril del 2018



Rosalía Acosta Jáuregui
DNI N° 41461508



Lili Trigos Pingus
DNI N° 46283335

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PAGINA DEL JURADO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
INDICE	VI
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.1.1 A Nivel Internacional	14
1.1.2 A Nivel Nacional	15
1.1.3 A Nivel local	17
1.2 Trabajos Previos	18
1.2.1 A Nivel Internacional	18
1.2.2 A Nivel Nacional	24
1.2.3 A Nivel Local	27
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	30
1.3.1 Inteligencia Emocional	30
1.3.2 Satisfacción del Usuario	34
1.4 Formulación del Problema	36
1.5 Justificación del Estudio	36
1.6 Hipótesis	37
1.7 Objetivos	39
1.7.1. Objetivo General	39
II. MÉTODO	40
2.1 Diseño de Investigación	40
2.2 Variables, Operacionalización	41
2.3 Población y Muestra	42
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	44
2.5 Métodos de Análisis de Datos	44
2.6 Aspectos Éticos	45

III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	99
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS	100
AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL	102

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Operacionalización De La Variable Independiente	39
Tabla N° 2 – Operacionalización De La Variable Dependiente	41
Tabla N° 3 – Población N° 1	42
Tabla N° 4 – Población N° 2	42
Tabla N° 5. Expresión de Emociones	88
Tabla N° 6. Cualidades y habilidades de desarrollo	88
Tabla N° 7. Relación laboral.....	88
Tabla N° 8. Compromiso con la comunidad	89
Tabla N° 9. Solución de problemas	89
Tabla N° 10. Controlar impulsos.....	89
Tabla N° 11. Tolerancia ante un problema	90
Tabla N° 12. Desarrollo de actividades con optimismo	90
Tabla N° 13. Ambiente permite desarrollar habilidades	90
Tabla N° 14. Instalaciones adecuadas de la empresa	92
Tabla N° 15. Atención del personal.....	92
Tabla N° 16. Horario de atención adecuado	92
Tabla N° 17. Información brindada por el personal	93
Tabla N° 18. Atención en el tiempo adecuado.....	93
Tabla N° 19. Información al cliente	93
Tabla N° 20. Ética profesional del personal	94
Tabla N° 21. Desarrollo de las habilidades blandas.	94
Tabla N° 22. Atención eficiente con el cliente	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Expresión de Emociones (Pre-test).....	46
Gráfico N° 2. Expresión de Emociones (Post-test).....	46
Gráfico N° 3. Cualidades y habilidades de desarrollo (Pre-test).....	47
Gráfico N° 4. Cualidades y habilidades de desarrollo (Post-test)	47
Gráfico N° 5. Relación laboral (Pre-test).....	48
Gráfico N° 6. Relación laboral (Post-test)	48

Gráfico N° 7. Compromiso con la comunidad (Pre-test)	49
Gráfico N° 8. Compromiso con la comunidad (Post-test)	49
Gráfico N° 9. Solución de problemas (Pre-test)	49
Gráfico N° 10. Solución de problemas (Post-test)	49
Gráfico N° 11. Controlar impulsos (Pre-test)	51
Gráfico N° 12. Controlar impulsos (Post-test)	51
Gráfico N° 13. Tolerancia ante un problema (Pre-test)	52
Gráfico N° 14. Tolerancia ante un problema (Post-test)	52
Gráfico N° 15. Desarrollo de actividades con optimismo (Pre-test)	53
Gráfico N° 16. Desarrollo de actividades con optimismo (Post-test)	53
Gráfico N° 17. Ambiente permite desarrollar habilidades (Pre-test)	54
Gráfico N° 18. Ambiente permite desarrollar habilidades (Post-test)	54
Gráfico N° 19. Instalaciones adecuadas de la empresa (Pre-test)	55
Gráfico N° 20. Instalaciones adecuadas de la empresa (Post-test)	55
Gráfico N° 21. Atención del personal (Pre-test)	56
Gráfico N° 22. Atención del personal (Post-test)	56
Gráfico N° 23. Horario de atención adecuado (Pre-test)	57
Gráfico N° 24. Horario de atención adecuado (Post-test)	57
Gráfico N° 25. Información brindada por el personal (Pre-test)	58
Gráfico N° 26. Información brindada por el personal (Post-test)	58
Gráfico N° 27. Atención en el tiempo adecuado (Pre-test)	59
Gráfico N° 28. Atención en el tiempo adecuado (Post-test)	59
Gráfico N° 29. Información al cliente (Pre-test)	59
Gráfico N° 30. Información al cliente (Post-test)	59
Gráfico N° 31. Ética profesional del personal (Pre-test)	61
Gráfico N° 32. Ética profesional del personal (Post-test)	61
Gráfico N° 33. Desarrollo de las habilidades blandas. (Pre-test)	62
Gráfico N° 34. Desarrollo de las habilidades blandas. (Post-test)	62
Gráfico N° 35. Atención eficiente con el cliente. (Pre-test)	63
Gráfico N° 36. Atención eficiente con el cliente. (Post-test)	62
Gráfico N° 37. Reunión de los colaboradores	95
Gráfico N° 38. Colaboradores	96
Gráfico N° 39. Charla con la psicóloga	96

Gráfico N° 40. Psicóloga.....	97
Gráfico N° 41. Investigadores.....	98
Gráfico N° 42. Dinámicas	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de Recolección de Datos	76
Anexo 2. Fichas de Validación de las Encuestas	77
Anexo 3. Matriz de Consistencia	82
Anexo 4. Plan de Intervención.....	83
Anexo 5. Cuadros Estadísticos o Tablas.....	88
Anexo 6. Vistas Fotográficas.....	95

RESUMEN

Durante los últimos años se viene dando mucha importancia a las emociones, ya que estas juegan un rol importante en nuestras vidas, siendo que a través de ellas se mantienen las relaciones interpersonales, en distintos contextos que se presentan; además de tener un creciente interés en el aspecto laboral del individuo, y, como es que se desenvuelve y reacciona también en el entorno social. Es por ello que se planteó el siguiente problema: ¿De qué manera un Programa de Inteligencia Emocional mejorará la Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya 2018?

La presente investigación que lleva por título “PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018”; tiene como objetivo general: Mejorar la Satisfacción de los Usuarios Internos en la UGEL Luya.

La investigación tiene un enfoque Cuantitativo; es de tipo Descriptiva – Propositiva –con diseño experimental y de Corte Transversal. La muestra de estudio está representada por 57 trabajadores y 294 usuarios Internos de la Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional – Satisfacción del Usuario Interno

ABSTRACT

During the last years emotions have been taken into account, since they play an important role in our lives, being that through them interpersonal relationships are maintained, in different contexts that are presented; In addition to having a growing interest in the work aspect of the individual, and how it develops and also reacts in the social environment. That is why the following problem was raised: How will an emotional intelligence program improve the satisfaction of the UGEL Luya 2018 External User?

The present investigation that takes title "PROGRAM OF EMOTIONAL INTELLIGENCE TO IMPROVE THE SATISFACTION OF THE USER OF UGEL LUYA 2018"; its general objective is: To formulate an Emotional Intelligence Program to improve the Satisfaction of External Users in.

The research has a Quantitative approach; it is of the Descriptive - Propositive - Correlational type with a non-experimental and cross-sectional design. The study sample is represented by 57 workers and 294 external users of . As a data collection technique, the survey was used.

Key Words: Emotional Intelligence - External User Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Durante los últimos años se viene teniendo en cuenta las emociones, ya que estas juegan un rol importante en nuestras vidas, siendo que a través de ellas se mantienen las relaciones interpersonales, en distintos contextos que se presentan; además de tener un creciente interés en el aspecto laboral del individuo, y, como es que se desenvuelve y reacciona también en el entorno social.

La capacidad de poder controlar, identificar y gestionar las emociones, se le llama; Inteligencia Emocional; que a nivel de Instituciones Públicas y Privadas ayuda a que sea un factor influyente directamente en la efectividad, liderazgo, trabajo en equipo y desempeño laboral; teniendo en cuenta que las personas que logran alcanzar una Inteligencia Emocional son mucho más exitosas con respecto a resolver los problemas, y así también, la realización, ejecución de actividades, desarrollo del desempeño y la facultad de identificar los sentimientos en uno mismo como en otras personas; todo ello gracias a el manejo de las emociones en los trabajadores y a la demostración efectiva de estas, haciendo positivo los resultados de la organización y la garantía en el ámbito profesional del trabajo, Goleman (1999) menciona que la formación académica y la experiencia no son la única manera para determinar el éxito del individuo, sino también el cómo se relaciona consigo mismo y con los demás es muchas veces la clave para que la persona se desenvuelva bien y tenga éxito en lo personal, laboral y social.

Por lo tanto, siendo conocedores que la Unidad de Gestión Educativa Local Luya (UGEL-Luya), Institución Descentralizada del Ministerio de Educación, que atiende dentro de su jurisdicción a 307 Instituciones Educativas de los niveles de Inicial, Primaria y Secundaria, posee muchas quejas con respecto al trato y manejo de la información que el personal tiene con respecto a la atención a los usuarios, evidenciándose a si la falta de control en las emociones, las cuales conllevan a quejas y discusiones entre trabajadores, siendo conscientes que la Unidad de Gestión Educativa Local de Luya (UGEL-Luya), tiene el deber y el compromiso de brindar calidad de servicio al usuario lo cual ayudara al logro de objetivos y metas trazadas con el fin de mejorar los resultados de los aprendizaje en los estudiantes; Es así que se quiere determinar si existe una relación entre Inteligencia Emocional de los trabajadores y

Satisfacción del Usuario Interno que adquiere los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Luya (UGEL-Luya).

1.1.1 A Nivel Internacional

En Guatemala López (2016). Realizó una investigación con la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente con la finalidad de verificar si hay o no una relación entre ambas, en el cual se concluyó de que sí existe dicha relación, ya que existen factores de inteligencia emocional que se distribuyen e influyen equitativamente como la automotivación, empatía, autoconocimiento, autocontrol, y habilidades sociales; y sin que algunos de estos sean predominantes; haciendo que haya un mayor desempeño por parte de los trabajadores y se desarrolle una mejor atención al cliente. Es por ello, que la inteligencia emocional trata de entender, identificar y manejar diferentes emociones ya sea de una sola persona o de las demás personas o grupos.

En relación a la investigación del autor, se puede acotar que, dada esta relación directa, las emociones muchas veces predominan, influyendo diversos factores, ya que hacen que actúen de manera rápida, dependiendo la situación; por ende, la inteligencia emocional trata de no suprimirlas sino transformarlas, de modo que mejore el control de estas, para una mejor reacción o atención de una persona hacia otra.

En Colombia Gómez (2014). Menciona que la sociedad actualmente presenta un inadecuado manejo de emociones, ya que si hablamos de una organización las personas o clientes son muchos más exigentes a la hora de solicitar, o comprar un producto en donde el tiempo de entrega sea mucho más corto, y sin opción a equivocaciones y poder satisfacer su necesidad presente, haciendo que en muchas ocasiones se demuestre desconexión emocional, violencia, ira y en algunas situaciones hasta la agresividad, ahí en donde entra a tallar la aplicación de la inteligencia emocional como una técnica o herramienta, no solo para los colaboradores de una empresa, sino también, para los altos directivos de esta, que permita la capacidad de poder escuchar, entender, comprender y decidir antes de actuar, al momento de poder estar con el cliente.

Podemos acotar en relación a la investigación del autor, que es necesario el manejo de las emociones a través de la inteligencia emocional para brindar un buen servicio y que

el cliente pueda irse satisfecho de su necesidad; creando vínculos y mejorando la capacidad de poder resolver conflictos, viéndose reflejada en la imagen corporativa de la empresa y fortaleciendo las buenas relaciones con el cliente.

En España Enríquez (2013). Afirma que anteriormente se han referido a la inteligencia como una visión de cociente intelectual; hoy en día existe una nueva perspectiva muchos más amplia haciendo que esta inteligencia este sumamente relacionada con los factores emocionales, esta es llamada, inteligencia emocional, jugando un papel de vital importancia en la sociedad actual ; incluso ser un recurso que facilita una percepción de autoeficacia y una manera de afrontar a los variados conflictos y reacciones negativas que puedan surgir, ya sea, en el entorno familiar, laboral, educativo, entre otros.

Podemos inferir que la inteligencia emocional, es entonces considerada como un proceso de información emocional, estando también, en la misma posición de cualquier capacidad o habilidad cognitivo; por ende, estas habilidades para asimilar, comprender y regular las emociones y las de las demás personas, son recursos que facilitaran eventos, sucesos o problemas estresantes.

1.1.2 A Nivel Nacional

En Lima Torres (2017). Menciona que muchas organizaciones en Lima, no le prestan atención a la inteligencia emocional, siendo esta una herramienta de vital valor, y que, además, en muchos casos no les toman importancia a los niveles de emociones tanto internas como externas, ya que la mayoría se preocupa más por invertir en tecnología, productos nuevos, etc., dejando de lado al factor más importante de una organización, es decir, el factor humano. En donde muchos de los problemas que presentan los clientes son las quejas y reclamos sobre la lentitud al momento de atender, a esto se le agrega la desmotivación que los trabajadores pueden estar pasando con respecto al trato, por no contar con un servicio eficiente y rápido; causando insatisfacción en los propios clientes.

Teniendo en cuenta lo mencionado por el autor, se puede acotar que, la falta de interés en el factor humano genera mucho retraso, pérdidas en el trabajo y producción, por lo tanto, debemos poner más atención en la inteligencia emocional, pudiendo ésta contrarrestar los problemas, mejorar la calidad de servicio, la atención y satisfacción del cliente o usuario, alcanzando la eficacia y eficiencia para el logro de objetivos trazados por la Institución.

En Huancayo Garcia (2016). Acota que muchos de los problemas que se pueden observar en esta ciudad, es la existencia por parte de la alta gerencia de presionar al vendedor por alcanzar resultados (cuotas asignadas) , haciendo que haya un malestar, estrés, desmotivación y provocando hasta veces, roces entre el mismo personal; generando una mala imagen frente al cliente y haciendo que este busque en otro lugar satisfacer su necesidad; es por ello, que centrarse en la inteligencia emocional, es muy importante para los colaboradores de una empresa, permitiendo que este pueda ser más empático, aceptar el rechazo de manera adecuada, controlar el estrés, frustración y humor , tener tolerancia y controlar sus impulsos, para que de esta manera pueda fortalecer la relación con sus propios compañeros y con el cliente, logrando fidelizarlo con la organización.

Se puede acotar que, sin la inteligencia emocional, los problemas al momento de estar en una determinada situación o contexto pueden predominar, causando malestar entre el mismo equipo de trabajo y haciendo que la perspectiva del cliente hacia la organización sea de manera negativa, así también, como el trato de los colaboradores hacia el cliente, en la cual se vería muy afectado.

En Arequipa Delgado (2015). Refiere que el uso de la inteligencia emocional aplicadas a las empresas estará influenciada de manera significativa, ya que no solo será empleada para los trabajadores sino también a los dirigentes; y poder así mostrar relevancia del trato con el público; ya que actualmente se muestran en las empresas la caída del coeficiente emocional, y su consecuencia en el ámbito laboral, el reflejo de la incapacidad de trabajar en equipo, la desmotivación de aprender o tratar de mejorar en el empleo, la disciplina, y por últimos los hábitos laborales y sociales. Es por ello, que la búsqueda de poder desempeñarse como persona ya sea en aspectos de empatía, iniciativa, autodisciplina, personalidad y coeficiente, como también, el

control de sus emociones, hacen que permitan encontrar trabajadores sobresalientes o trabajadores estrella.

Se puede inferir que en relación a lo que menciona el autor, se deben tener en cuenta aspectos importantes que se pueden resumir en las actitudes, que es la respuesta ante las situaciones; las habilidades, relacionados con el trato hacia otra persona, principalmente las relaciones con el cliente y sus necesidades y; los conocimientos, prácticamente para el desenvolvimiento adecuado con respecto al conocimiento de la empresa.

1.1.3 A Nivel local

Debido a la falta de investigación sobre Inteligencia Emocional y satisfacción del Usuario Interno en la Provincia de Luya Departamento de Amazonas, se tomará en cuenta investigaciones de Provincias cercanas a esta.

En Cajamarca Miranda, (2017). El estudio de la inteligencia emocional en cualquiera de las situaciones, sea laboral, familiar, social, etc., incluye específicamente competencias emocionales con relación a la capacidad de atender los sentimientos y comprenderlos con claridad y poder regular de esta manera los estados de emoción negativos y poder prolongar los positivos. En la realidad cajamarquina, se menciona que a diario se conoce informaciones de hechos de agresividad, violencia e insatisfacción; es por ello que se presenta un desequilibrio tanto en el aspecto conductual como emocional; y en donde prevalece en casi de la mayoría de los casos la agresividad que la empatía, afectando y dañando la autoestima en la persona y el autoconcepto e imagen si es a nivel de organización. Para la inteligencia emocional, existen componentes esenciales que mantenga el equilibrio entre sus propias emociones y la de las otras personas, tales como:

- Percepción emocional: es decir poder identificar tanto las emociones propias, como la de los demás.
- Facilitación emocional del pensamiento: tomar en cuenta los sentimientos al momento de razonar o solucionar algún problema.
- Comprensión emocional: es desglosar las emociones y saber en qué categoría se agrupan los sentimientos.

- Regulación emocional: es la libertad a los sentimientos, ya sean positivos o negativos, y poder reflexionar sobre los mismos.

En San Martín Herrera, (2016). Manifiesta que en el ámbito organizacional, mucho de los colaboradores manifiestan incomodidad debido a los cambios rutinarios internos, acompañados de la baja productividad, ausentismo laboral y problemas interpersonales; y no permitiendo la búsqueda de mejora en la calidad de servicio, es por ello que la inteligencia emocional trata de priorizar estos aspectos, y que con la ayuda de directivos y trabajadores, permitirá la mejor relación entre los trabajadores, así también un ambiente más agradable y empático, con un excelente atención al usuario o cliente, y mejorando la solución de conflictos laborales, en el aspecto económico, lograra mayores ingresos, mayor rentabilidad anual y la realización de más proyectos, etc.

Es por ello, que, en una organización, es necesario contar con trabajadores emocionalmente inteligentes ya que proporcionaran relaciones sociales mucho más adecuada, ambientes de organización y trabajo saludable y mejor comunicación entre los propios miembros, y de esta manera alcanzar los objetivos propuesta en una organización.

En el Jr. Inca Garcilazo N° 570, Distrito de Lamud Provincia de Luya Departamento de Amazonas, se encuentra ubicada la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, que se encarga de coordinar las labores administrativas y pedagógicas con las Instituciones Educativas dentro de su Jurisdicción. Encontramos que la atención y el trato al usuario no es la adecuada, la atención a las personas que se ofrece no es amable, no se resuelven las interrogantes de los usuarios; internamente los trabajadores son apáticos, no se brindan la información para cumplir con las actividades.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A Nivel Internacional

En Ecuador Vallejo (2014). Realizó una investigación titulada: Inteligencia Emocional y su Incidencia En El Rendimiento Académico de Estudiantes de Décimo de Básica de la Unidad Educativa Lasalle, consignó como objetivo

principal medir si la inteligencia emocional incide en el rendimiento académico. Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra es representada por 114 estudiantes.

Como resultado de la investigación se obtuvo que los conocimientos y habilidades de las personas se encuentran en un promedio del 63% en cada estudiante; los cuales han desarrollado sus habilidades emocionales de forma favorable y adecuada para poder manejar su claridad, reparación y atención de las emociones. Con el diseño de test concluimos que se tiene que mejorar su Inteligencia Emocional, la cual no incide de forma directa en el rendimiento de los estudiantes. Así mismo se recomienda que cuando se susciten casos en los cuales el rendimiento de los estudiantes es deficiente, se traten el desarrollo de sus habilidades.

Teniendo en cuenta lo que dice el autor podemos inferir que en Ecuador en la Institución La Salle, existe una inteligencia emocional favorable, en donde los alumnos desarrollan sus habilidades emocionales de forma adecuada, teniendo en cuenta que el desarrollo de la inteligencia emocional no incide de manera directa en el desarrollo académico, pero si en cuanto a relaciones interpersonales.

En Estados Unidos Brooks, (2013). Llevó a cabo una investigación titulada: El impacto de la Inteligencia Emocional y el Coaching Ejecutivo sobre la Eficacia del Líder, se desarrolló con el fin de investigar la influencia de la inteligencia emocional y el Coaching sobre la efectividad del líder. A través de la investigación empírica y cooperativa, donde la muestra estuvo representada por 175 líderes de una empresa que ofrece servicios financieros en los Estados Unidos; a qué encuestas se aplicaron para recopilar información. Obteniendo como resultado que la competencia emocional y el entrenamiento son de alta calidad en los encuestados. Se concluye que la competencia emocional tiene una influencia directa y positiva en el líder y es por eso que el Coaching es de alta calidad.

El autor demuestra que la inteligencia emocional es un factor de vital importancia que va a permitir al personal desarrollar sus capacidades para brindar un buen trato y sobre todo lograr satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios de las entidades. Esta investigación es importante porque se está abordando una variable de estudios.

En España Vietes, (2017), realizó una investigación titulada: Programa de educación emocional para un aula de 2° de primaria, se estableció como objetivo general crear e implementar un programa de educación emocional, aplicable a cualquier grupo o aula de características similares. Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra es el aula de clase de un colegio público de Barcelona. Teniendo como resultado que los alumnos de 2° de primaria dan como respuesta la tristeza y el sentimiento de culpa como problema. Concluiremos que hay necesidad de llevar la educación emocional a toda la comunidad educativa como herramienta básica en la prevención de conflictos y conductas de riesgo. Así mismo recomendamos que se respete el turno de palabra, necesitan más práctica con las estrategias de regulación en la educación emocional.

Teniendo en cuenta lo que dice el autor se puede deducir que, en el colegio público de Barcelona, en el aula de 2° de primaria, en donde se desarrolla un ambiente de tristeza y sentimientos de culpa por problemas que tiene en todos los ámbitos, lo cual impide el desarrollo de sus habilidades; entonces es necesario implementar una educación emocional, en donde se involucren a los alumnos, profesores y padres de familia.

En Francia Meyssonier y Zakar, (2015). En su investigación titulada: Satisfacción del Cliente y Eficiencia del Personal de Contacto en la Relación de Servicio: Estudio de caso de un gran negocio de bricolaje, II fue desarrollado con el objetivo de proponer una propuesta para mejorar la satisfacción del cliente. clientes en el sector de bricolaje. A través de una investigación descriptiva descriptiva; donde se ha concluido que la relación entre el personal y el cliente es la base fundamental de cualquier proceso de servicio; Además, es posible recordar que el vínculo entre los colaboradores es deficiente. Es por eso que se recomienda mejorar las relaciones entre los empleados para obtener un entorno de trabajo adecuado que permita que todos los trabajadores se sientan bien. los clientes son eficientes

El autor demuestra que para lograr la satisfacción del cliente, primero se debe trabajar en desarrollar un ambiente laboral efectivo donde las relaciones entre

compañeros sean adecuadas y por ende desarrollen sus habilidades y brinden un servicio de calidad.

En Colombia Giraldo, Polanco, Acuña, y Vélez, (2014). Realizaron una investigación titulada: Nivel de satisfacción de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia, tuvo como objetivo principal definir el nivel de satisfacción de los estudiantes en estudio. Mediante un tipo de investigación descriptiva, cuantitativa y cualitativa, usando la encuesta para recolectar la información necesaria; la muestra fue representada por 221 estudiantes. Concluyéndose que el nivel de satisfacción se encuentra entre negativo y positivo; dependiendo de los factores económicos, seguridad emocional, aspectos administrativos y la calidad de enseñanza. Recomendándose implementar técnicas y estrategias para la mejora de la satisfacción de cada estudiante.

En relación a la investigación, acotamos que en la Universidad Nacional de Colombia existe un nivel de satisfacción variado, dichas variaciones se deben a los diversos factores como lo son la situación económica, la enseñanza y entre otros; los cuales influyen de manera directa en la satisfacción.

En Chile De La Fuente, Marzo, y Reyes, (2015). Realizaron una investigación titulada: Análisis de la Satisfacción Universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, la cual consignó como objetivo general determinar las dimensiones que componen la variable satisfacción. Mediante una investigación de tipo descriptivo con un diseño no experimental, la técnica de recolección utilizada fue la encuesta, la muestra está representada 289 estudiantes. Concluyendo que las dimensiones de la variable satisfacción son: las actitudes y comportamientos de los profesores, el personal de servicios, las competencias de los profesores, las oportunidades de la carrera, las instalaciones, la reputación de la universidad, etc.

En Chile, la satisfacción de los usuarios del servicio de educación de la Universidad de Talca, es favorable, esto se debe a las dimensiones de actitudes por parte de los docentes, atención al personal, calidad del servicio, entre otros; trabajando de manera armoniosa se puede brindar un servicio de calidad en donde los estudiantes se encuentren satisfechos con el servicio brindado.

En España Ortega, (2015). En su investigación titulada: Calidad y satisfacción de los estudiantes europeos de educación superior. Construcción de una escala de medida de la calidad de servicio presencial y electrónico; tuvo como objetivo general contribuir al debate sobre la evaluación del desempeño de las universidades. Mediante un tipo de investigación descriptivo y explicativo; la investigación nos permitió recolectar información. Concluyendo que la satisfacción de los estudiantes universitarios es regular ya que existen Universidades que tienen planes estratégicos para lograr brindar un servicio de calidad eficiente.

En Europa se desarrolla un nivel de satisfacción adecuado en los usuarios de las Universidades, lo cual se desarrolla por los diversos planes estratégicos que emplean las universidades. Resaltando que brindar una educación adecuada es la misión de las universidades.

En Italia Merlo, (2015). En una investigación titulada "El impacto del éxito en las habilidades transversales y la atención de la satisfacción individual" se celebraron hoy en un mundo globalizado, con continuos cambios en los aspectos económicos y sociales. También creó necesidades en el mercado laboral. Un factor importante para satisfacer las necesidades del mercado, principalmente los clientes, depende de una gran parte de la vida de una empresa. Por lo tanto, la gran ventaja para las empresas hoy radica en la capital y los cambios humanos en el mercado que también están cambiando a los empleadores. Esta es la razón por la cual los nuevos trabajadores deben tener conocimiento técnico, pero también deben desarrollarse la capacidad competitiva, el comportamiento y el carácter. No es práctico tener inteligencia emocional y social para satisfacer estas características. A la persona se le da cada vez más importancia y sus sentimientos; entender y manejar sus emociones y las de los demás, por lo tanto, se convierte en un requisito esencial para lograr el éxito y la satisfacción de la vida.

A la persona se le da cada vez más importancia a sus sentimientos; entender y manejar sus emociones y las de los demás, por lo tanto, se convierte en un requisito importante para el logro de la satisfacción y el éxito de la vida.

Spilogon, (2015). En la Universidad de Padua se realizó una encuesta titulada "La Inteligencia Emocional es Corregida a la Satisfacción de Asistencia de Apoyo", dirigida a medir la relación entre la satisfacción del usuario y la atención recibida de la enfermería . Sé una investigación observacional. Como resultado, si hay una relación directa con las variables, hay niveles, por lo que la encuesta muestra que otorgan un puntaje alto a la atención que reciben, lo que es bueno para el hospital. Los puntajes marcan o revelan la satisfacción de la atención del usuario, que es un factor importante a considerar, porque nos muestra la calidad que tiene el hospital con sus usuarios o pacientes.

La inteligencia emocional es de vital importancia para todo tipo de organización porque permite que los trabajadores desarrollen sus habilidades y se sientan a gusto en su trabajo.

Bonesso, (2017). Realizó una investigación titulada "Métodos y Herramientas para el Desarrollo de Habilidades de Educación Emocional y Social", nos dice que el mundo globalizado en el que vivimos ahora ha traído cambios y nuevas demandas tanto para el mercado como para los empleadores. La nueva medida de éxito se basa en cualidades como la empatía, la persuasión, la iniciativa, la capacidad de adaptación y ser flexible en cualquier contexto. Estos son solo algunos de los ingredientes necesarios para sobresalir en el lugar de trabajo. Independientemente del trabajo que desempeñará un día, cultivar, tratar y mejorar continuamente estas habilidades será esencial para tener éxito. Las habilidades intelectuales, el conocimiento especializado y las técnicas se dan por sentadas. Lo que se busca es que la competencia sea más subjetiva, este tema ha generado más investigación y le da más importancia a las habilidades y habilidades que debe tener cada persona que busca postularse para un trabajo.

Las habilidades intelectuales, el conocimiento especializado y las técnicas se dan por sentadas. Lo que se busca es que la competencia sea más subjetiva, este tema ha generado más investigación y le da más importancia a las habilidades y habilidades que debe tener cada persona que busca postularse para un trabajo.

1.2.2 A Nivel Nacional

En Lima Santillán, (2015). Realizó una investigación titulada: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el CADER – UGEL LUYA03 – Lima, 2014, en la cual se consignó como objetivo general definir la relación existente entre calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario. Mediante una investigación correlacional con un diseño no experimental y enfoque transversal, la técnica de recolección utilizada fue la encuesta en escala de Likert, la muestra estuvo representada por 127 usuarios. Se concluyó que relación existente entre la calidad y el nivel de satisfacción del usuario es significativa, ello se demostró con la prueba de Spearman, la cual resultó ser 7027.

Para lograr una satisfacción del usuario Interno, las organizaciones o negocios deben de brindar un servicio de calidad de atención a los usuarios o clientes, es la base para captar el interés, la atención del usuario y que este pueda recomendar la organización o negocio.

En Lima Nuñez (2017), realizó una investigación titulada: Gestión Administrativa y satisfacción de los Estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia Peruana Unión, Lima – 2017, la cual consignó como objetivo principal definir la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los Estudiantes. Mediante un tipo de investigación descriptiva, explicativa y correlacional, utilizándose la encuesta para recolectar lo datos necesarios; la muestra está representada por 90 estudiantes. Obteniendo como resultado que el 7% de estudiantes se encuentran bien satisfechos en el servicio que les otorga. Se concluyó que la relación existente entre ambas variables es más del 90%.

En relación con la investigación podemos inferir que para lograr una satisfacción de los estudiantes es necesario, tener y llevar una buena gestión administrativa, ya que ambas variables se relacionan de manera directa, a mejor efectividad en la gestión administrativa mayor será la satisfacción de los usuarios.

En Piura Pumayalla y Seminario, (2015). Realizó una investigación llamada: Aplicación De Un Programa Psicopedagógico De Inteligencia Emocional Para Superar Los Conflictos Entre Los Estudiantes, consignó como objetivo general definir el efecto del programa de inteligencia emocional en los conflictos de los estudiantes; el diseño de test que estuvo conformado por 35 estudiantes.

Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra es representada por un grupo de estudiantes de ciencias sociales y de educación pertenecientes a la universidad nacional de Piura.

Teniendo como resultado el promedio de 82.9% de reducción de nivel de conflictos en los talleres de teoría de la inteligencia emocional. Así mismo recomendamos practicar o inducir acciones formativas centradas al enfoque de la inteligencia emocional para así poder enfrentar a los conflictos de cada estudiante.

Aprender a manejar la inteligencia emocional es muy importante, además se utiliza para lograr superar conflictos, por ello el desarrollo de un programa psicopedagógico en los colegios es de vital importancia para lograr disminuir y/o superar los conflictos que se dan entre estudiantes.

En Lambayeque Córdova, (2016). Relizo una investigación titulada: Programa de Desarrollo de la Inteligencia Emocional para Disminuir la Violencia Escolar en los Estudiantes del 5to Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa 10161 “Faustino Sánchez Carrión”. Morrope – Lambayeque, la cual tuvo como objetivo general planear un programa donde se desarrollen la inteligencia emocional con la finalidad de erradicar y/o disminuir la violencia en los estudiantes.

Mediante un tipo de investigación Crítico – Propositivo, utilizándose la encuesta para recolectar la información; la muestra estuvo representa por los estudiantes del 5° grado de educación primaria.

Obteniéndose como resultados que existe violencia escolar. Concluyéndose que, esto se debe a que existen manejo inadecuado de los problemas o conflictos que se susciten; existe una autoestima y habilidades sociales baja en los estudiantes y una deficiente comunicación entre los mismos; lo que ocasiona que se desarrolle un clima en los estudiantes inadecuado. Se desarrollaron talleres como propuesta a la solución

del problema y se recomienda aplicar el programa de resolución de conflictos propuesto.

La inteligencia emocional se debe desarrollar en todas las personas, aprendiendo a manejar las emociones de forma adecuada en los momentos adecuados, es por ello que el desarrollo de un programa de inteligencia emocional ayuda a superar y/o erradicar la violencia escolar que se desarrolla en algunas instituciones educativas. Es por ello que la Institución Educativa 10161 ha desarrollado dicho programa.

En Lima Lopez, (2017). En su investigación titulada: Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017, consignó como objetivo principal indicar la relación existente entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario. Mediante un tipo de investigación descriptivo y correlacional; utilizándose la encuesta para recolectar la información necesaria; la muestra fue representada por 110 estudiantes.

Obteniéndose como resultados que el 45.5% de los estudiantes se encuentran muy satisfechos con el servicio educativo que se les otorga, y el 42.7% consideran que existe una gestión de calidad inadecuada. Concluyendo la relación existente es significativa y directa entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario, cuyo coeficiente fue 0.898. Así mismo se recomienda implementar un monitoreo constante en la gestión de calidad, además todos los miembros de la organización deben entender y conocer las necesidades de los usuarios.

En Lima en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, el autor al realizar una investigación, encontró que la relación que existe es directa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario. Esta relación se mostró por los datos recogidos en los universitarios. Estas conclusiones tienen validez porque al desarrollarse una mejor gestión de calidad, los universitarios se encontrarán más satisfechos.

En Lima Chávez, (2013). Realizó una investigación titulada: Factores Vinculados a la Satisfacción y la Gestión Académica en los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de

Educación, la cual tuvo como objetivo general definir los factores que están vinculados a la satisfacción y la gestión académica de los estudiantes. Mediante una investigación de tipo Descriptivo, Transaccional, Correlacional no Casual y no experimental, utilizándose la encuesta para recolectar la información necesaria, la muestra fue representada por 188 estudiantes

Obteniéndose como resultados que el 46% de los estudiantes consideran que la estructura organizacional es inadecuada, el 55% calificaron como regular la efectividad de la enseñanza. Concluyendo que los factores vinculados a la satisfacción del usuario son vinculación con el medio, efectividad de la enseñanza, recursos humanos, organización. Integración institucional, propósitos y estructura (malla curricular).

La satisfacción del usuario es un punto principal para lograr que las instituciones puedan desarrollarse mejor para ello, se debe tener en cuenta que existen factores que se ven relacionados a la satisfacción, de los cuales son: efectividad de la enseñanza, recursos humanos, estructuras.

1.2.3 A Nivel Local

En Amazonas Villacorta, (2014). En su investigación realizada: Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, la cual tuvo como objetivo general medir la relación existente entre las variables en estudio. Mediante un tipo de investigación descriptivo, correlacional, utilizándose la entrevista y la encuesta como técnicas para recolectar la información; la muestra estuvo representada por 55 estudiantes. Concluyéndose que la inteligencia emocional tiene relación directa y significativa con el rendimiento académico de todos los estudiantes, además el 45% de los estudiantes sabe manejar sus emociones y actuar ante ello.

En relación con lo que dice el autor, la inteligencia emocional tiene influencia directa en el rendimiento académico, debido que el aprender a manifestar las emociones es un factor importante para el logro del rendimiento académico idóneo.

En Iquitos Moro y Quintanilla, (2014). Realizaron una investigación titulada: Estudio Evaluativo de las Inteligencias Múltiples en los Alumnos del Sto. Grado de

Primaria de las Instituciones Educativas Públicas de la Zona Baja de Belén, la cual tuvo como objetivo general evaluar cada una de las inteligencias múltiples a los alumnos. Mediante una investigación descriptiva; se utilizó un test de inteligencias múltiples para reunir la información deseada; la muestra estuvo representada por 81 alumnos. Concluyendo que los alumnos muestran mayor grado de desarrollo de la inteligencia emocional y lingüística. Recomendándose a los docentes estimular e incentivar el desarrollo de todas las inteligencias en especial de la inteligencia musical, la cual es la más baja.

Teniendo una perspectiva del autor, se puede inferir que el desarrollo de las inteligencias múltiples es importante y en las instituciones educativas se deben desarrollar para que los estudiantes puedan relacionarse de manera adecuada.

En Iquitos Cinepo, Oliveira, y Rodríguez, (2013). Realizaron una investigación titulada: Relación Entre Inteligencia Emocional y Cociente Intelectual de los Alumnos del 6to Grado de Primaria de las Instituciones Educativas Publicas de la Zona Urbana de San Juan Bautista, la cual consignó como objetivo principal definir si existe relación entre las variables de estudio. Mediante un tipo de investigación correlativo, la encuesta fue el medio utilizado para reunir la información deseada, la muestra está representada por 70 alumnos. Concluyendo que, la relación que existe entre la Cociente Intelectual y la Inteligencia Emocional es directa, además los alumnos muestran un promedio de inteligencia emocional de 108.40 (normal). Así mismo se recomienda brindar al estudiante asesoría de un psicólogo.

La inteligencia emocional tiene relación directa con el cociente intelectual, porque mientras se está desarrollando la inteligencia emocional también se desarrolla el cociente intelectual de las personas, en la presente investigación; en la cual los alumnos muestran un nivel adecuado. Esto debe de continuar así y se deben emplear estrategias y programas.

En Iquitos Tejada (2014), en su investigación titulada: Cultura Organizacional y Satisfacción Académica en Estudiantes de la Facultad de Enfermería-Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2013, tuvo como objetivo general definir de qué

manera la cultura organizacional tiene incidencia en la satisfacción de los estudiantes. Mediante un tipo de investigación correlacional, no experimental y transversal; utilizándose la encuesta para recolectar información; la muestra estuvo representada por 69 estudiantes. Obteniéndose como resultados que existe compromiso con todos los miembros de la facultad.

Concluyéndose que si existe incidencia entre la consistencia y la satisfacción de los estudiantes; y la cultura organizacional es fuerte. Recomendando a la Facultad de la Universidad continuar con la cultura organizacional fuerte.

En Iquitos, al desarrollarse una investigación, se deducen de los datos que la cultura organizacional es un factor influyente en la satisfacción de los usuarios. Al hablar de una cultura organizacional nos referimos a un mapa organizacional donde se especifiquen las actividades y cargos, para poder brindar un servicio de calidad.

En Chachapoyas Chaina, (2015). Realizó una investigación titulada: Satisfacción Sobre su Formación Académica Disciplinar en Estudiantes de Enfermería. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas. 2014, tuvo como objetivo general definir si los estudiantes de enfermería se encuentran satisfechos sobre la formación académica que reciben. Mediante un tipo de investigación descriptivo, la encuesta fue utilizada para recolectar la información deseada; la muestra estuvo representada por 98 estudiantes. Obteniéndose como resultado que en su mayor porcentaje los estudiantes se encuentran satisfechos en cuanto a su formación académica. Concluyéndose que los estudiantes se sienten en su gran mayoría medianamente satisfechos con respecto a la satisfacción en cuanto a su formación académica.

La satisfacción se puede dar en varios aspectos, uno de ellos es la satisfacción que se obtiene por la formación académica disciplinaria que se está brindando, la cual en Chachapoyas la satisfacción se encuentra en un rango medio, resaltando que en las instituciones existen carencias que no les permite desarrollarse.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Inteligencia Emocional

1.3.1.1 Definición

Según Vivas, Gallego y González (2007) “El uso inteligente de las emociones hace que, intencionalmente, las emociones trabajen para nosotros, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento, a fin de alcanzar el bienestar personal”. Pág. 19

Las personas tienden a sentir satisfacción, energía y tener competencia para el dominio de sus costumbres mentales con la finalidad de establecer el rendimiento adecuado; otros por el contrario no tienden a reconocer como se encuentra su vida emocional; debatiéndose a una lucha interna lo que ocasiona que su capacidad y rendimiento de trabajo se vea debilitada. Por lo tanto, Goleman (2006) manifiesta que la “inteligencia emocional representa al desplazamiento de identificar, entender y manejar las emociones en uno mismo y en los demás”. Pág. 137

La inteligencia emocional es el cimiento fundamental de la competencia emocional; la cual se deriva como una facultad que se obtiene de la competencia emocional; que se puede desarrollar mediante la educación y el moldeamiento. García y Giménez-Mas (2010) explican que “la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental”. Pág. 12 Las características mencionadas no señalan de manera radical los rasgos del carácter como son: la compasión y autodisciplina; las cuales son indispensables para tener una creativa y buena adaptación en la sociedad.

Pico, (2015). Nos dice que para poder hablar de inteligencia emocional primero debemos de conocer los términos por separado:

Inteligencia: Capacidad para la solución de problemas.

Emociones: Son procesos psicofisiológicos, los cuales funcionan como indicadores de lo que está sucediendo en nuestro ambiente, para poder dar una respuesta o realizar una acción.

Entonces se puede definir a la inteligencia emocional como una parte de la inteligencia social que consiste en la habilidad para observar las emociones nuestras y de los demás para usar esa información en la solución de conflictos.

1.3.1.2 Beneficios

La inteligencia emocional ayuda a construir la personalidad con ayuda de los constructores: amabilidad, estabilidad emocional, extraversión y también es un indicador de los factores generales de la personalidad (Pico, 2015)

1.3.1.3 Dimensiones

- a) Intrapersonal: es la habilidad de entender y ser consciente de nuestros sentimientos y emociones, también es conocer las debilidades y fortalezas que cada persona posee; y en base a ellos poder reflejar y demostrar nuestros sentimientos de la forma correcta sin perjudicar ni lastimar al resto. Consta de cinco componentes: Autoestima, conocimiento emocional, independencia, autorrealización y asertividad Bar-On (como se citó en Flores, 2017).
- b) Interpersonal: es la habilidad de tener consciencia de las emociones del resto; de colaborar y cooperar de una manera adecuada y positiva para establecer unas adecuadas y buenas relaciones con las personas que nos rodean. Comprende tres componentes: la empatía; la responsabilidad social y las relaciones interpersonales. Bar-On (como se citó en Flores, 2017).
- c) Adaptabilidad: consiste en poner en práctica las habilidades para poder contestar de una manera positiva y adecuada a los cambios que se suscitan en el entorno, dichos cambios son interpersonales y

personales; se debe tener la disposición para adaptarse. Consta de tres componentes: prueba de la realidad; flexibilidad y solución de problemas. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)

- d) Manejo de Estrés: es la facultad de poseer una visión optimista y positiva, saber controlar y manejar las emociones propias. Consta de dos componentes: control de impulsos y tolerancia al estrés. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)
- e) Estado de Ánimo: es la facultad de disfrutar y gozar de el entorno, de uno mismo; y sentir la satisfacción de todo lo que logramos. Consta de dos componentes: optimismo y felicidad. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)

Según Goleman (1996) en su libro Inteligencia Emocional menciona que existen cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional:

- a) Autoconocimiento Emocional: Consiste en reconocerse uno mismo, conocer sus sentimientos, cómo reaccionar ante ellos, como son demostrados; es un factor importante de la IE porque permite conocer las emociones y adecuarlas para poder tener una vida idónea. Para conseguir todo ello se debe tomar conciencia de los sentimientos.
- b) Autorregulación: Habilidad de sobrellevar los sentimientos, adecuándolos ante cualquier momento o situación. Esta habilidad brinda seguridad emocional ante los contratiempos que se les presente.
- c) Motivación: Se utiliza el sistema motivacional para mantener en funcionamiento todo un sistema.
- d) Empatía: Habilidad para relacionarse con los demás, reconociendo los deseos y necesidades del resto.
- e) Habilidades Sociales: La eficiencia, el liderazgo y la popularidad se sustenta en estas habilidades sociales.

1.3.1.4 Importancia

Aguilar, (2013). Nos dice que la inteligencia emocional es importante porque mediante de ella se logra la motivación, el control de impulsos, se regulan los estados de ánimos, permite el desarrollo de la persona y nos ayuda a empatizar con el resto.

Otro parte fundamental a considerar de la Inteligencia Emocional son los constructos de la personalidad; debido a la disposición existente para ejecutar y adquirir estrategias que permitan regular las emociones, que se encuentra relacionada con los precursores del temperamento que la persona trae cuando nace. Los resultados investigativos en el temperamento, acotan que la regulación emocional y las diferencias personales poseen los cimientos genéticos y se desarrollan en la etapa de la niñez. Rothbart, Ahadi y Evans, 2000. (Citado en Enríquez Anchondo 2011).

Goleman (2010), definió la Inteligencia Emocional como la facultad de manejar y reconocer los sentimientos individuales, motivándonos y monitoreando las relaciones. El modelo de las competencias emocionales contiene una gama de competencias que ayudan a los individuos a manejar sus emociones orientadas hacia uno mismo y los demás. Dicho modelo plantea la IE como una teoría de desarrollo que propone una teoría de desempeño que se aplica de forma directa al ámbito organizacional-laboral, centrándose en pronosticar un desempeño laboral excelente. Dicha perspectiva se le considera como una teoría mixta, que se basa en la personalidad, emoción, cognición, neurociencia, motivación e inteligencia (procesos cognitivos y no cognitivos). Goleman en su libro IE menciona las habilidades siguientes:

- 1) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- 2) Autorregulación.
- 3) Control de impulsos.
- 4) Control de la ansiedad.
- 5) Diferir las gratificaciones.
- 6) Regulación de estados de ánimo.
- 7) Motivación.

- 8) Optimismo ante las frustraciones.
- 9) Empatía.
- 10) Confianza en los demás.
- 11) Artes sociales.

1.3.2 Satisfacción del Usuario

1.3.2.1 Definición

Pérez y Gardey, (2014). Nos dice que para poder entender el concepto de satisfacción de usuario se debe tener unos conocimientos previos:

- Satisfacción: Hace referencia a compensar o sacia una exigencia.
- Usuario: Persona que realiza un pago determinado a cambio de recibir un servicio y/o producto.

Entonces la satisfacción del usuario es el grado de conformidad de la persona al realizar la adquisición de un servicio o producto

Según el MINSA define la satisfacción del usuario Interno como una característica que comprende un conocimiento lógico, que se deriva de comparar sus expectativas con la percepción adquirida del servicio o bien brindado. Esta satisfacción varía en los individuos ya que el resto considera diversos puntos. (2014).

Según Ruiz (como se citó en Benites, 2018). La satisfacción del usuario es la sensación que se obtiene por un servicio o producto; depende si este servicio o producto cumple con su expectativas

1.3.2.2 Beneficios

- El usuario satisfecho vuelve a comprar.
- El usuario satisfecho recomienda el servicio o producto.
- El usuario satisfecho prefiere la marca.

1.3.2.3 Elementos que conforman la satisfacción del usuario

- El rendimiento
- Las expectativas

- Niveles de satisfacción:
 - ✓ Insatisfacción
 - ✓ Satisfacción
 - ✓ Complacencia

1.3.2.4 Dimensiones

Según Donabedian (como se citó en Vergara, 2014). Nos menciona dos tipos de dimensiones:

- a) Dimensión Técnica: es la parte aplicativa del conocimiento y de las técnicas para la solución de los problemas.
- b) Dimensión Interpersonal: hace referencia a la relación del individuo entre la persona que otorga el bien y/o servicio y quien lo recepciona.

Según Ruiz (como se citó en Benites, 2018). Menciona que son cinco las dimensiones para medir la satisfacción del usuario.

- a) Elementos Tangibles: referido al aspecto físico de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.
- b) Fiabilidad: capacidad que tiene la institución para ofrecer un servicio íntegro y cuidados.
- c) Capacidad de Respuesta: proveer un servicio a los usuarios de manera rápida.
- d) Seguridad: Viene a ser el grado de profesionalismo y atención brindada por los empleados.
- e) Empatía: atención personalizada al cliente o usuario por parte de la institución.

Según Kotler (2009), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Satisfacción al Cliente Para esta investigación se realizó un instrumento tipo encuesta, el cual tiene como objetivo, medir los factores de:

- Disponibilidad de atención.
- Igualdad de servicio

- Presentación personal
- Conocimientos
- Solución de problemas

1.4 Formulación del Problema

Es necesario plantear, por medio de una o varias preguntas, el problema que se estudiara. Hacerlo en forma de pregunta tiene la ventaja de presentarlo de manera directa, lo cual minimiza la distorsión. Christensen, 2006 (Citado en Hernández, 2014, p. 38).

Por lo tanto, nuestra pregunta de problema será la siguiente:

¿De qué manera un Programa de Inteligencia Emocional Mejorará la Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya 2018?

1.5 Justificación del Estudio

Consideramos que nuestro trabajo de investigación cobra importancia en la medida que la aplicación de un programa de Inteligencia Emocional dirigido a los trabajadores de la UGEL Luya este orientado a mejorar el manejo de sus emociones y por ende trate de satisfacer de manera eficaz y eficiente las necesidades de los usuarios Internos.

La aplicación del programa de Inteligencia Emocional servirá también como herramienta fundamental para mejorar el clima organizacional y articular estrategias de mejora continua con el personal y así lograr alcanzar los objetivos Institucionales.

Teórica

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente con los aportes de los autores como: Bar-On, Pico, Goleman, Gallego y González y otros autores nos proporcionen los elementos adecuados y necesarios para construir un programa de inteligencia emocional efectiva y aplicable a la realidad de la Institución. Utilizaremos en mayor proporción la teoría del autor Goleman, quien utiliza cinco dimensiones que permitirán a las personas manejar de la mejor manera sus emociones tanto de uno mismo como la de los demás.

Metodológica

El motivo por el cual se realiza este trabajo de investigación es debido a la percepción negativa que los investigadores poseen de su ámbito laboral y a la percepción negativa de los usuarios Internos de este servicio. El presente trabajo de investigación no solo será relevante para los investigadores porque con ello desarrollaran los procedimientos metodológicos requeridos en una investigación, nuestro tipo de investigación será descriptiva y aplicada, identificando un problema de investigación, para luego formular la pregunta del problema, determinando su hipótesis y diseño de investigación así como planificando la recolección de datos, aplicación del programa y el procesamiento de la información, para luego comunicar a los interesados a través del informe de investigación.

Practica

La aplicación de un programa de Inteligencia Emocional a los trabajadores que laboran en la UGEL Luya, será relevante en la medida que a través de este programa el personal aprenda a manejar sus emociones, eso permitirá que, al tratar con los usuarios internos, estos puedan recibir una mejor atención y satisfacción a sus necesidades, de esta manera la Institución lograra alcanzar sus objetivos y metas trazadas en los plazos establecidos.

Así mismo el Programa de Inteligencia Emocional servirá de apalancamiento para mejorar las relaciones interpersonales.

1.6 Hipótesis

Las hipótesis son las herramientas más poderosas para lograr conocimientos en los que confiar. “Son afirmaciones que pueden someterse a prueba y mostrarse como soluciones probablemente ciertas o no, sin que las creencias o los valores del investigador interfieran en el proceso de su comprobación”. Kerllinger (citado en Castillo Bautista, 2009, p.4).

Como consecuencia, en nuestra investigación consideramos la siguiente hipótesis:
H0: *El programa de Inteligencia Emocional no mejorará la Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya.*

H1: *El programa de Inteligencia Emocional si mejorará la Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya.*

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Establecer en qué medida la aplicación de un Programa de Inteligencia Emocional Mejorara la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación Emocional del personal de la UGEL Luya.
- Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya.
- Aplicar un Programa de Inteligencia Emocional para el personal de la UGEL Luya.
- Evaluar el efecto del Programa de Inteligencia Emocional en el personal de la UGEL Luya

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación que se utilizara en la presente tesis de investigación, es descriptiva, experimental pre experimental. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), “la investigación experimental, las variables presentaran manipulación, observándose el fenómeno tal como se presenta en su contexto y mediante un plan de intervención se cambia la variable; de corte transversal, porque, va a describir las variables, así como analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 118,120).

“El tipo de investigación, es de tipo; Aplicativo y explicativo, porque describe una situación problemática y luego se da la aplicación de un programa para dar solución al problema descrito y observado en el contexto; y de tipo correlacional, porque medirá el grado de relación entre las dos variables” (Sampieri, 2014, p.92).

El diagrama de diseño experimental pre experimental, en la investigación será siguiente:

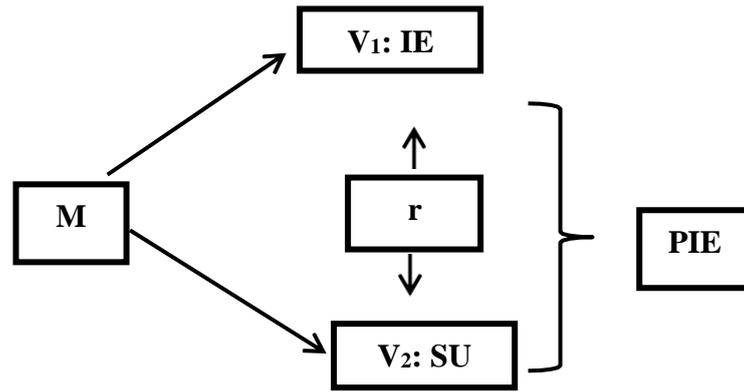


Figura 1. Diseño de la investigación

Dónde:

M: Muestra

V₁: Inteligencia Emocional

V₂: Satisfacción del Usuario

r: correlación entre la V₁ y la V₂

P: Programa de Inteligencia Emocional

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable Independiente: Inteligencia Emocional

2.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario Interno

Tabla N° 1 - OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ITEMS	ESCALA
V.I INTELIGENCIA EMOCIONAL	Goleman (2010), definió la Inteligencia Emocional como la facultad de manejar y reconocer los sentimientos individuales, motivándonos y monitoreando las relaciones. El modelo de las competencias emocionales contiene una gama de competencias que ayudan a los individuos a manejar sus emociones orientadas hacia uno mismo y los demás.	La Inteligencia Emocional es la capacidad para el manejo y control de las emociones ante el entorno y cualquier situación que se presente.	Autoconocimiento	Aptitud Personal	ENCUESTA	¿Expresa fácilmente sus emociones?	
				Autorrealización		¿Identifica sus cualidades y habilidades para el desarrollo de su cargo?	
			Empatía	Relaciones Interpersonales		¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?	
			Habilidades Sociales	Orientación Social		¿Usted como colaborador de la UGEL Luya realiza actividades de ayuda para la comunidad?	
				Control de Emociones		¿Para lograr superar los problemas que surgen su jefatura inmediata actúa?	
						¿Ante la presencia de alguna situación fuerte, puede controlar sus impulsos?	
			Autorregulación	Tolerancia		¿Ante la presencia de un problema en la UGEL, usted es tolerante con la situación?	Nunca (N) Pocas Veces (PV)
						¿Desarrolla sus actividades con optimismo?	Algunas Veces (AV) Muchas Veces (MV)
			Motivación	Optimismo		¿El ambiente, le permite desarrollar todas sus habilidades?	Siempre (S)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 2 – OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLES	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	ITEMS	ESCALA	
V.D SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Según Ruiz (como se citó en Benites, 2018). La satisfacción del usuario es la sensación que se obtiene por un servicio o producto; depende si este servicio o producto cumple con sus expectativas.	La Satisfacción del Usuario Interno es el resultado de haber gozado de un beneficio o producto.	Elementos tangibles	Infraestructura	ENCUESTA	¿Considera que las instalaciones de la UGEL son las adecuadas para brindar el servicio?	Nunca (N) Pocas Veces (PV) Algunas Veces (AV) Muchas Veces (MV) Siempre (S)	
			Fiabilidad	Calidad de Servicio		¿El personal le brinda la atención adecuada?		
			Capacidadde Respuesta	Comprensión de la Información		¿El personal de la UGEL cumple con el horario de atención?		
				Tiempo de Respuesta		¿La información que le brinda el personal de la UGEL es fácil de comprender?		
				Ética Profesional		¿El personal de la UGEL le brinda la atención en el tiempo adecuado?		
				Seguridad		Habilidades Blandas		¿El personal de la UGEL le brinda la información solicitada en el tiempo que usted desea?
				Empatía		Interacción		¿El personal de la UGEL le brinda un trato con ética profesional?
			Habilidades Blandas	¿Al momento de ser atendidos por el personal de la UGEL, desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas?				
			Empatía	Interacción		¿El personal que le brinda la atención interactúa con usted para resolver todas sus interrogantes?		

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y Muestra

Población

Según Hernández et, al. (2014) afirman que “una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones” (p.130).

En la presente tesis de investigación, se consideró dos poblaciones:

Tabla N° 3 – POBLACIÓN N° 1

ÁREAS	NÚMERO DE TRABAJADORES
DIRECCIÓN	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3
GESTIÓN INSTITUCIONAL	9
GESTIÓN PEDAGÓGICO	38
TOTAL	57

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 4 – POBLACIÓN N° 2

USUARIOS	NÚMERO DE USUARIOS
DIRECTORES	304
PROFESORES	833
PADRES DE FAMILIA	47
PLANA ADMINISTRATIVA	53
OTRAS PLANAS	13
TOTAL	1250

Fuente:

Elaboración Propia

Muestra

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), afirman “que es el subgrupo de la población a analizar” (p.132). La muestra en la presente investigación estará constituida de la siguiente manera:

Muestra 1: Constituida por la primera población bajo estudio, siendo ésta los 57 trabajadores de la Institución.

Muestra 2: Para la delimitación de esta segunda muestra se tuvo que clasificar los usuarios Internos, entre hombres y mujeres de la institución. A continuación, se describe dicha muestra, siendo esta un total de 294 usuarios Internos.

La fórmula finita que se utilizó para sacar la muestra es la siguiente:

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

Dónde:

- n: Tamaño de la muestra que queremos calcular
- N: Población total
- Z: Nivel de confianza, Z = 1.96
- p: Proporción 50%
- e: Margen de error 5%=0.05

$$n = \frac{1250(1.96)^2 * 0.5 (1-0.5)}{(1250-1)*(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 (1-0.5)}$$

n=294

Muestreo

El muestreo considerado fue de tipo no probabilístico, según los criterios de inclusión y exclusión propuestos para el presente estudio:

Criterios de inclusión

- Tiempo de servicio mayor de 1 año.
- Trabajadores de sexo masculino y femenino
- Usuarios Internos que asisten a la institución durante 1 año

Criterio de exclusión

- Trabajadores que no respondieron adecuadamente el test.
- Usuarios Internos que no respondieron adecuadamente el test

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Para el instrumento de recolección de datos, se realizará el cuestionario o también llamado test. Para los trabajadores el instrumento a aplicar para la Inteligencia Emocional será es llamado test de cociente emocional de Daniel Goleman (I-CE), en el cual se evaluará 5 componentes conceptuales de la Inteligencia Emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) que son: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente del manejo del estrés y componente de Estado de Ánimo General.

El instrumento a aplicar en el caso de los usuarios Internos, también será un cuestionario, propuesto por los propios investigadores de acuerdo al problema de investigación, pero basándose en autores bibliográficos.

Para la validez del instrumento se obtuvo de investigaciones anteriores, y que fueron validadas previamente a su aplicación; con respecto a la confiabilidad se aplicará la Escala Alfa de Cron Bach, para ello se tendrá que obtener un valor mayor a 0.70, para indicar que los instrumentos son confiables.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

En la investigación, en primer lugar, se realizó la búsqueda detallada de páginas de investigación y revistas como lo son: Renati, Dialnet, Redalyc, scielo, entre otros, para poder recolectar información confiable. También se presentó una solicitud a la institución que permita la autorización de la aplicación de los test para realizar el estudio propuesto, luego de ello se selección los instrumentos y la muestra de estudio, procediendo a aplicar el instrumento.

Posteriormente, se aplicará y recolectará los resultados del test, se pasará a procesar dicha información obtenida, ingresándolos al programa SPSS versión 22, con la finalidad de obtener datos estadísticos, la relación entre las variables, tablas de resultados, entre otros, permitiéndonos hacer un mayor y mejor análisis e interpretación de la información y comprensión de cada una de las variables y sus resultados.

2.6 Aspectos Éticos

En el presente proyecto de investigación, se tuvo en cuenta los principios de la ética, respetando los lineamientos establecidos por la universidad, por lo que no se plagiara ni copiara ninguna información bibliográfica, ya que todas las establecidas en la presente investigación, estarán citadas con el respectivo nombre de los autores. Así mismo, se tuvo en cuenta el consentimiento previo para la aplicación del test en los trabajadores y Usuarios Internos de la Institución, recolectando información manteniendo la privacidad de las personas, la confidencialidad por parte de los investigadores con respecto a los resultados individuales, y también por parte de los participantes con respecto al instrumento aplicado. Todo ello, basado en la veracidad y objetividad de la información recolectada buscando la certeza del resultado obtenido.

III. RESULTADOS

3.1. Diagnosticar la situación emocional del personal de la UGEL Luya.

1. ¿Expresa fácilmente sus emociones?

Pre-test

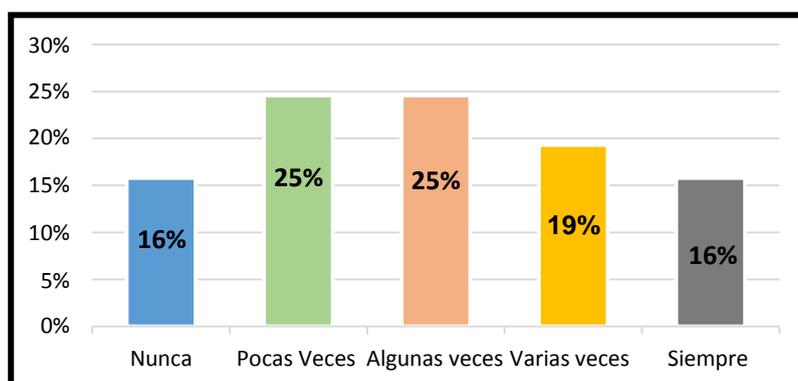


Gráfico N° 1. Expresión de Emociones (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada el 25% de los encuestados señalaron que pueden expresar sus emociones entre pocas veces, el otro 25% respondió que algunas veces pueden expresar sus emociones, el 19% señaló que varias veces, el 16% Nunca. Y por último el 16% dijo que siempre.

Post-test

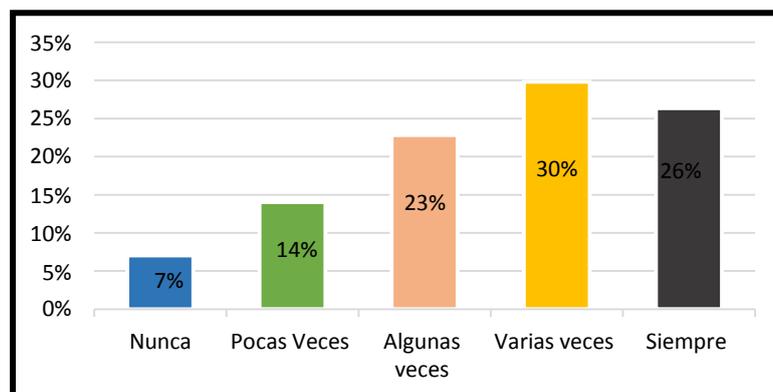


Gráfico N° 2. Expresión de Emociones (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Después de haberse aplicado 2 sesiones para fortalecer la inteligencia emocional y el desarrollo de la misma, se volvió a aplicar el cuestionario en donde se evidenció una mejora, el 30% de los trabajadores manifestaron que expresaron sus emociones varias veces, y solo el 7% manifestó que nunca expresaron sus emociones.

2. ¿Identifica fácilmente sus cualidades y habilidades para el desarrollo de su cargo?

Pre-test

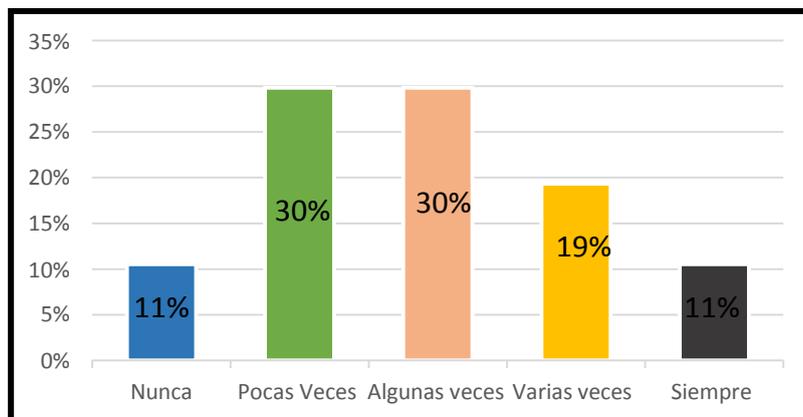


Gráfico N° 3. Cualidades y habilidades de desarrollo (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, obtuvimos los siguientes resultados: el 30% de los encuestados, respondió que pocas veces pueden identificar sus cualidad y habilidades para el desarrollo del cargo, el 30% dijo que algunas veces, el 19% respondió que varias veces logran identificar, el 11% respondió que nunca, y el otro 11% restante respondió que Siempre.

Post-test

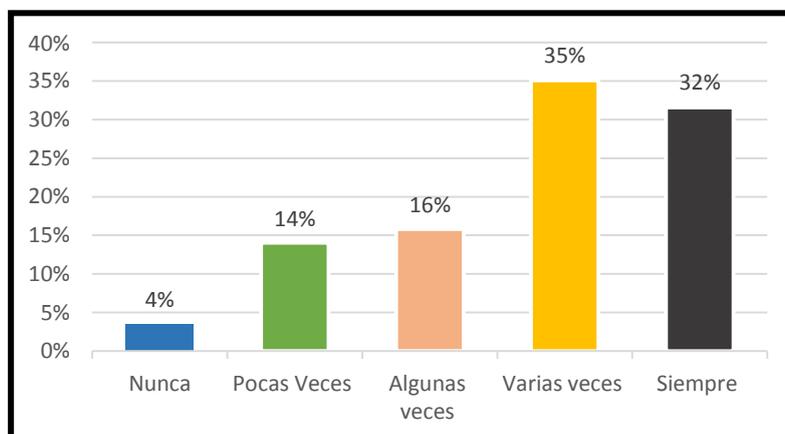


Gráfico N° 4. Cualidades y habilidades de desarrollo (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Luego de las sesiones aplicadas, el 35% de los encuestados manifestaron que varias veces han podido identificar sus cualidades y habilidades para desarrollar su cargo, el 4% acotó que nunca puede identificar sus habilidades y cualidades; evidenciándose una mejora.

3. ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?

Pre-test

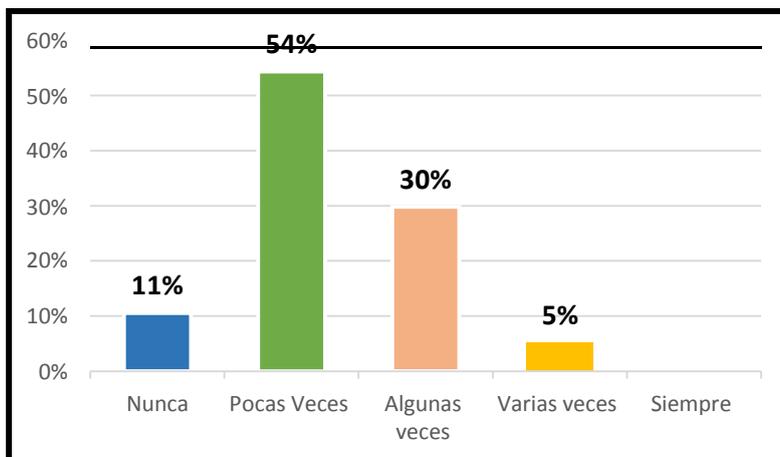


Gráfico N° 5. Relación laboral (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada a los trabajadores, el 54% de los encuestados, respondió que pocas veces logran relacionarse fácilmente con sus compañeros de trabajo, el 30% respondió que algunas veces, el 11% señaló que nunca logran relacionarse fácilmente, y por último el 5% manifestó que varias veces han logrado relacionarse con sus compañeros de trabajo.

Post-test

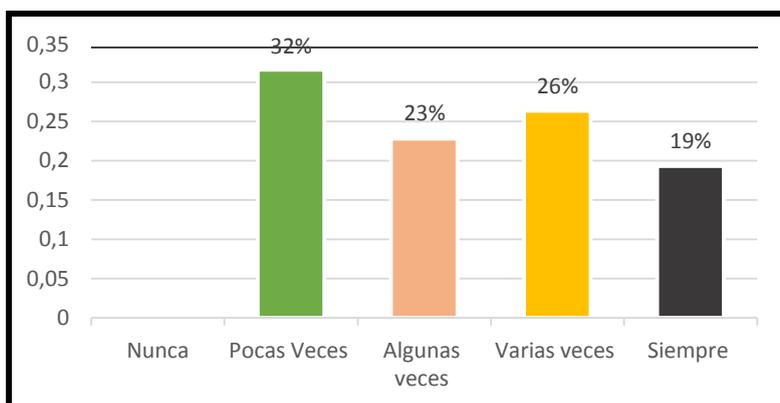


Gráfico N° 6. Relación laboral (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Al aplicarse las sesiones los trabajadores que acotaron que nunca se relacionan fácilmente con sus compañeros, lograron mejorar las relaciones; por lo cual el 19% acotó que siempre interactúan con facilidad.

4. ¿Usted como colaborador de la UGEL Luya realiza actividades de ayuda para la comunidad?

Pre-test

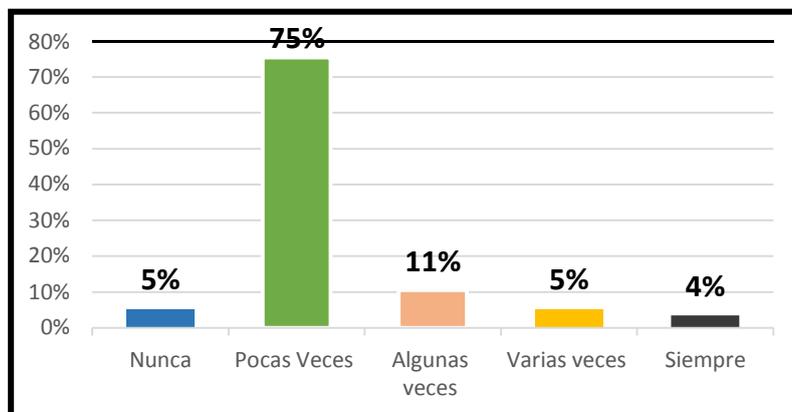


Gráfico N° 7. Compromiso con la comunidad (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, se manifestó que el 75% de los encuestados respondieron que son pocas las veces que el colaborador realiza actividades en beneficio de la actividad, el 11% señaló que algunas veces lo hacen, el 5% nunca, el 5% manifestó que son varias las veces que lo han realizado, y finalmente el 4% que lo realizan siempre.

Post-test

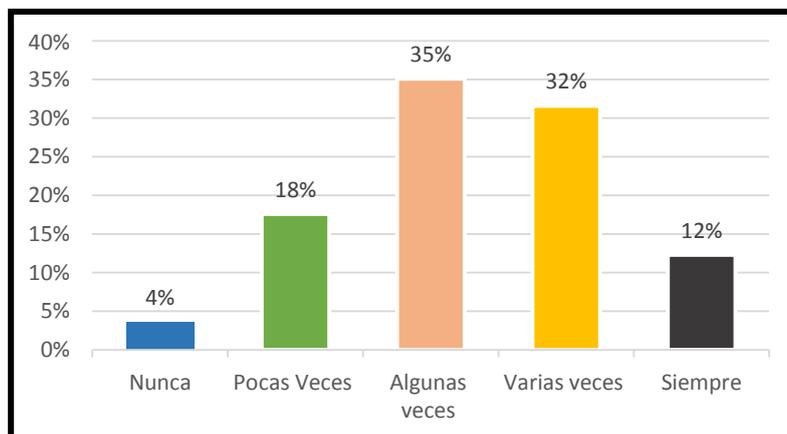


Gráfico N° 8. Compromiso con la comunidad (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya.

Interpretación: La perspectiva de los trabajadores cambió; por lo cual ahora el 32% manifestó que varias veces ha realizado actividades para ayudar al desarrollo de la comunidad; mientras que el 4% manifestó que nunca ha desarrollado actividades de ayuda.

5. *¿Para lograr superar los problemas que surgen; su jefatura inmediata actúa?*

Pre-test

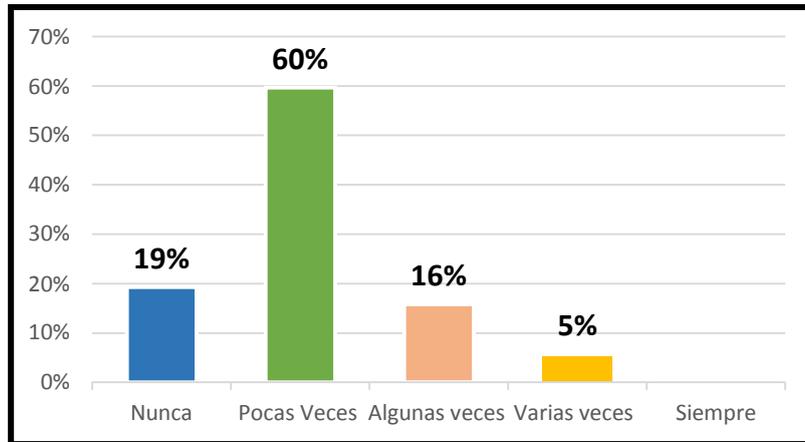


Gráfico N° 9. Solución de problemas (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, se obtuvo los siguientes datos; El 60% de los encuestados respondieron que pocas veces logran superar los problemas que se presentan con la intervención de la jefatura, el 19% respondió que nunca intervienen, el 16% respondió que algunas veces, y el 5% varias veces.

Post-test

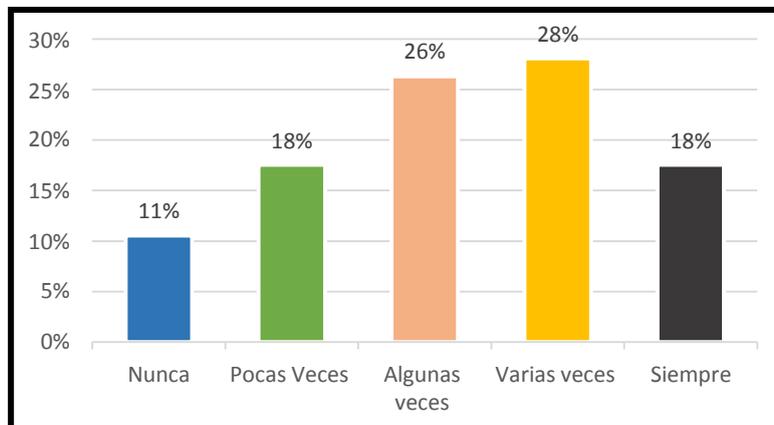


Gráfico N° 10. Solución de problemas (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Los jefes de la UGEL Luya también participaron de las sesiones, lo cual los impulsó a interactuar más con los trabajadores; por los cuales el 28% de los trabajadores acotaron que varias veces, su jefatura inmediata actúa.

6. ¿Ante la presencia de alguna situación fuerte, puede controlar sus impulsos?

Pre-test

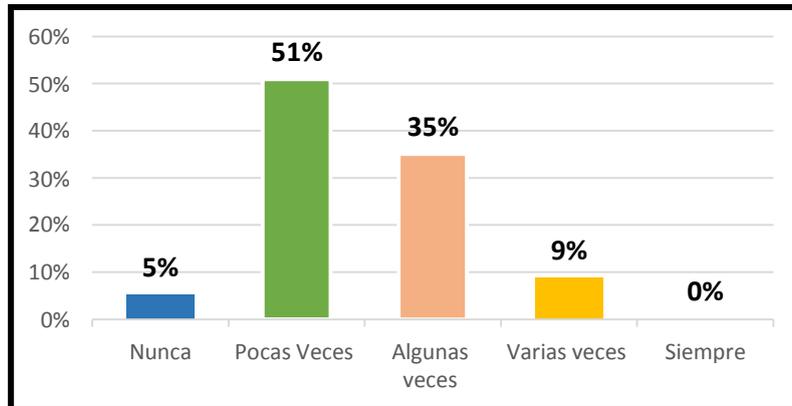


Gráfico N° 11. Controlar impulsos (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: El 51% de los encuestados respondió que, si logran controlar sus impulsos ante la presencia de una situación fuerte, el 35% manifestó algunas veces, el 9% varias veces, y por último el 5% nunca logran hacerlo.

Post-test

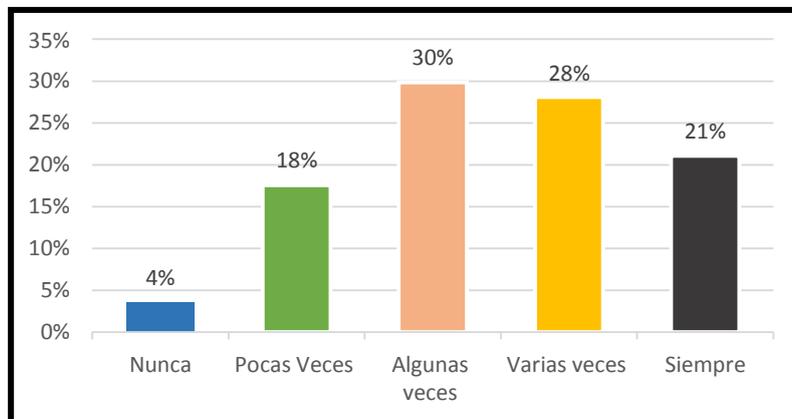


Gráfico N° 12. Controlar impulsos (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En las sesiones se realizaron técnicas para el manejo de sus impulsos, por lo cual el 21% manifestó que siempre controlaron sus impulsos ante alguna situación fuerte y el 4% acotaron que el 4% nunca pudieron controlar sus impulsos.

7. ¿Ante la presencia de un problema en la UGEL, usted es tolerante con la situación?

Pre-test

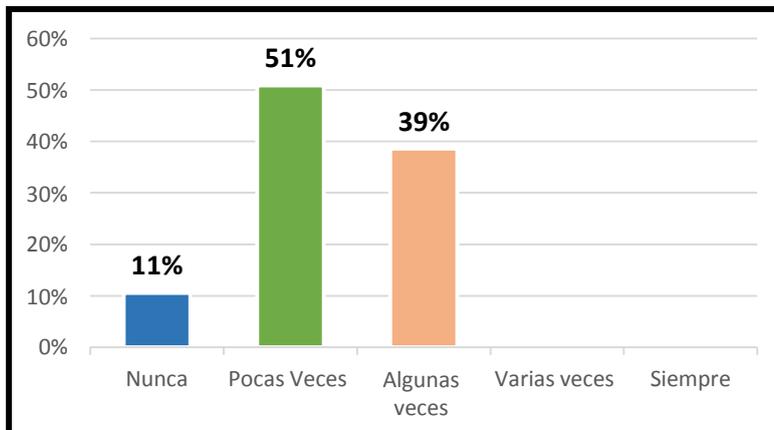


Gráfico N° 13. Tolerancia ante un problema (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, se obtuvo que el 51% de los encuestados pocas veces logran tolerar la presencia de problemas en la UGEL, el 39% algunas veces logran hacerlo, y por último el 11% de éstos nunca son tolerantes.

Post-test

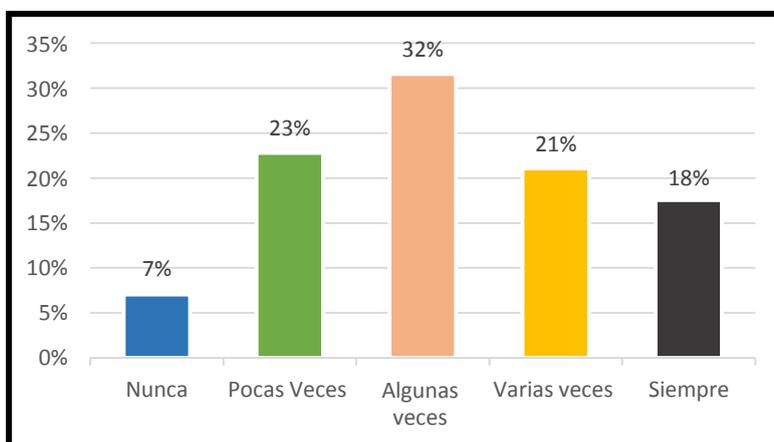


Gráfico N° 14. Tolerancia ante un problema (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: El 32% de los trabajadores acotaron que algunas veces fueron tolerables ante un problema, el 21% acotó que varias veces; mientras que el 7% nunca pudo ser tolerable ante alguna situación crítica.

8. ¿Desarrolla sus actividades con optimismo?

Pre-test

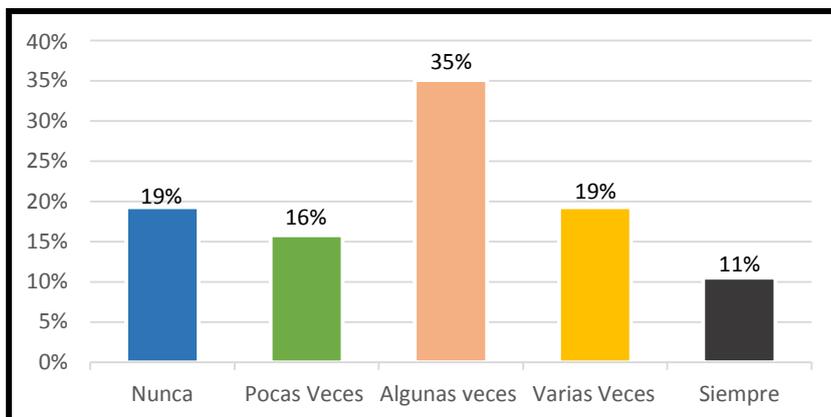


Gráfico N° 15. Desarrollo de actividades con optimismo (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, el 35% de los encuestados manifestó que algunas veces desarrollan sus actividades con optimismo, el 19% nunca lo realizan, 19% varias veces, el 16% de los encuestados, respondieron que pocas son las veces que lo desarrollan sus actividades y el 11% que siempre lo realizan.

Post-test

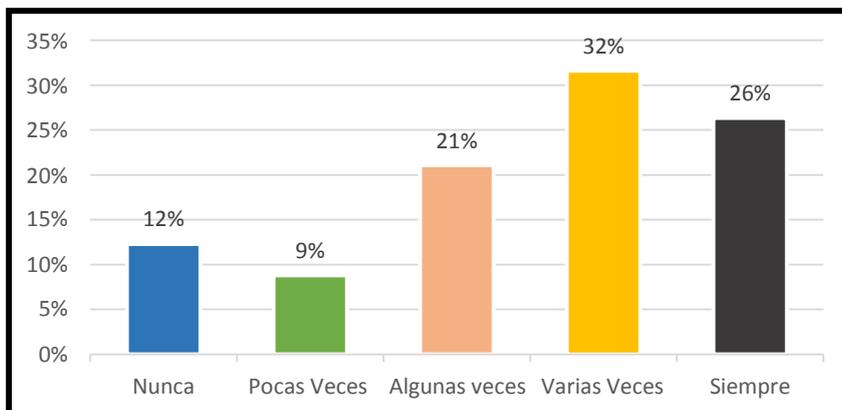


Gráfico N° 16. Desarrollo de actividades con optimismo (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Al aplicarse las sesiones, se notó cambios en el desarrollo de las actividades de los trabajadores; los cuales manifestaron que varias veces desarrollan sus actividades con optimismo y el 26% siempre desarrollan sus actividades con optimismo.

9. ¿El ambiente permite desarrollar todas sus habilidades?

Pre-test

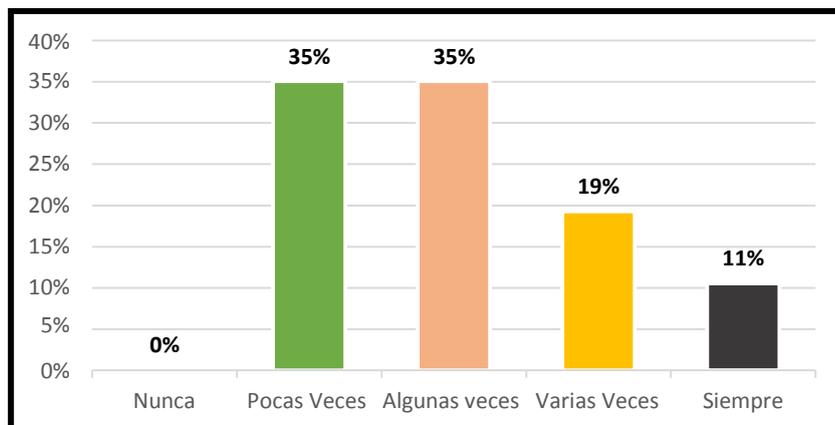


Gráfico N° 17. Ambiente permite desarrollar habilidades (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, el 35% de los encuestados respondieron que son pocas las veces que el ambiente es adecuado para desarrollar sus diferentes habilidades, el otro 35% manifestó que son algunas las veces, el 19% manifestó que varias veces, y por último el 11% que siempre se sienten a gusto con el ambiente.

Post-test

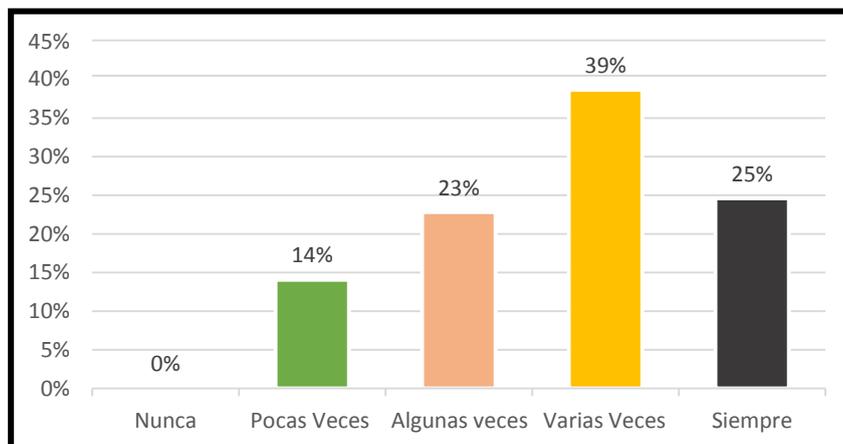


Gráfico N° 18. Ambiente permite desarrollar habilidades (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Ante la interrogante planteada nuevamente la perspectiva cambió porque los que nunca habían desarrollado sus habilidades, empezaron a hacerlo lo cual reflejó un aumento en el porcentaje de los que varias veces han desarrollado sus habilidades.

3.2. Variable Satisfacción del Usuario Interno

10. ¿Considera que las instalaciones de la UGEL Luya son adecuadas para brindar el servicio?

Pre-test

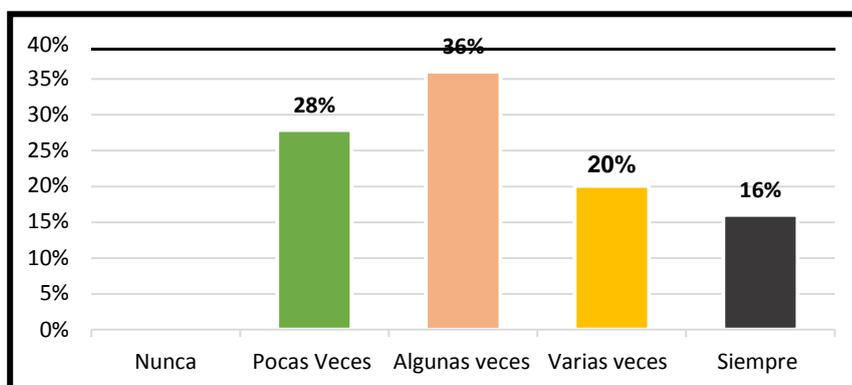


Gráfico N° 19. Instalaciones adecuadas de la empresa (Pre-test)
Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, se obtuvo que el 36% de los encuestados, considera que las instalaciones de la UGEL Luya son adecuadas para brindar el servicio, el 28% pocas veces, el 20% varias veces, y por último el 16% que respondió que siempre cuentan con las instalaciones adecuadas para brindar el servicio.

Post-test

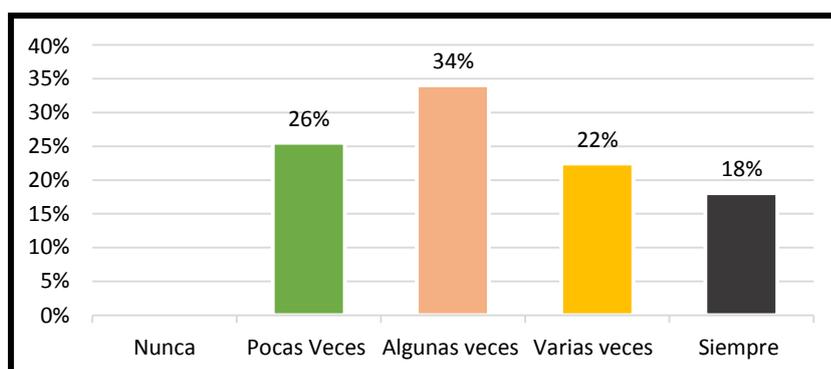


Gráfico N° 20. Instalaciones adecuadas de la empresa (Post-test)
Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Luya

Interpretación: Al aplicarse sesiones a los trabajadores en las cuales se habló sobre la importancia del orden de las instalaciones; las cuales mejoraron; por ello en la encuesta aplicada a los usuarios manifestaron que varias veces (22%) las instalaciones de la UGEL Luya son adecuadas para el servicio.

11. ¿El personal le brinda la atención adecuada?

Pre-test

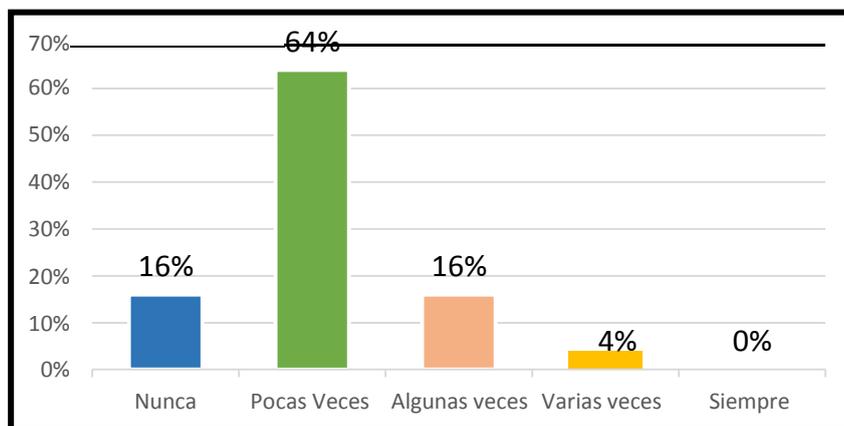


Gráfico N° 21. Atención del personal (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, se obtuvo que el 64% de los encuestados respondieron que pocas veces el personal le brinda la atención adecuada, el 16% manifestó que nunca recibe la atención que espera, el 16% algunas veces y el 4% Varias veces le brindan la atención adecuada.

Post-test

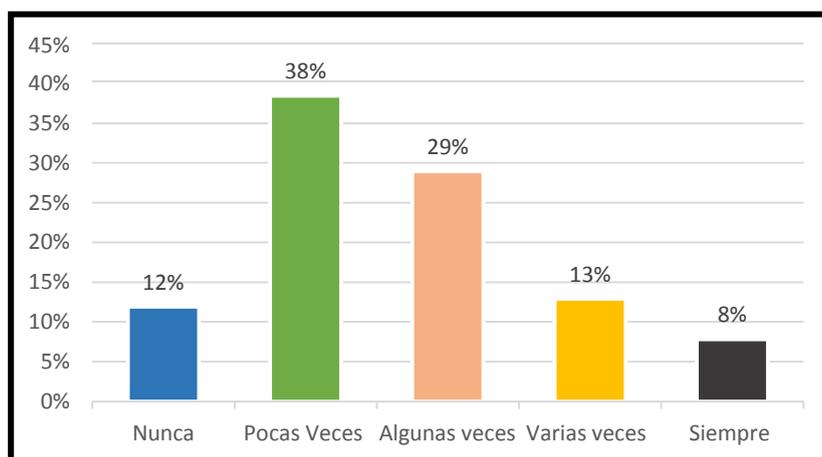


Gráfico N° 22. Atención del personal (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Luya

Interpretación: En la siguiente encuesta que se les aplicó a los usuarios fue con la finalidad de medir el cambio del personal; el cual se ve reflejado en la atención; entonces el 8% acotó que siempre se le brinda la atención adecuada por parte del personal

12. ¿El personal de la UGEL, cumple con el horario de atención?

Pre-test

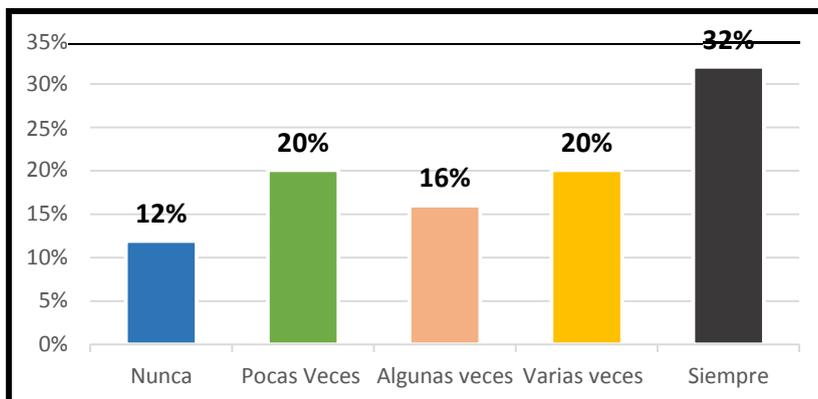


Gráfico N° 23. Horario de atención adecuado (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Los Resultados que se obtuvieron de la encuesta realizada, fueron los siguientes: El 32% manifestó que el personal si cumple con el horario de atención, el 20% que son pocas las veces que cumplen el horario, el 20% varias veces, el 16% algunas veces y el 12% que nunca cumplen con el horario.

Post-test

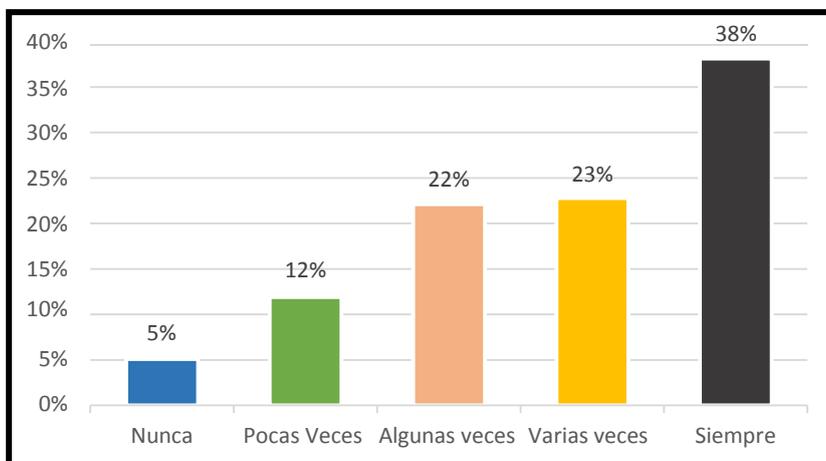


Gráfico N° 24. Horario de atención adecuado (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: El 38% de los usuarios acotaron que siempre el personal de la UGEL Luya cumple con el horario de atención; el 23% varias veces cumplen con el horario de atención; lo que evidenció que existió una mejora en los trabajadores.

13. ¿La información que le brinda el personal de la UGEL, es fácil de comprender?

Pre-test

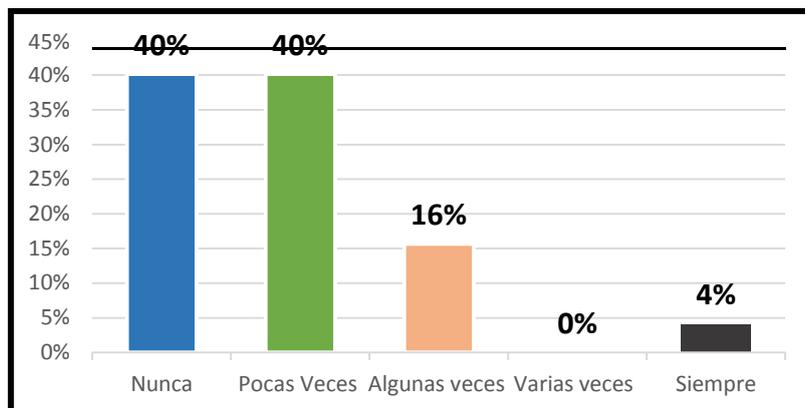


Gráfico N° 25. Información brindada por el personal (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, se obtuvo que el 40% de los encuestados nunca logran comprender en su totalidad la información brindada por el personal de la UGEL, el 40% pocas veces es fácil de comprender, el 16% algunas veces y el 4% que siempre es fácil de comprender.

Post-test

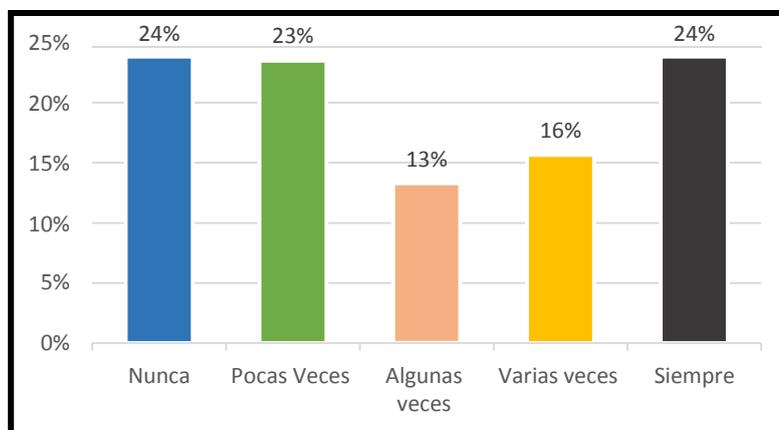


Gráfico N° 26. Información brindada por el personal (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: La información que se les brindó a los usuarios siempre ha sido fácil de comprender (24%); pero otro 24% de los usuarios manifestaron que nunca se les brindó una información fácil de comprender.

14. *¿El personal de la UGEL, le brinda la atención en el tiempo adecuado?*

Pre-test

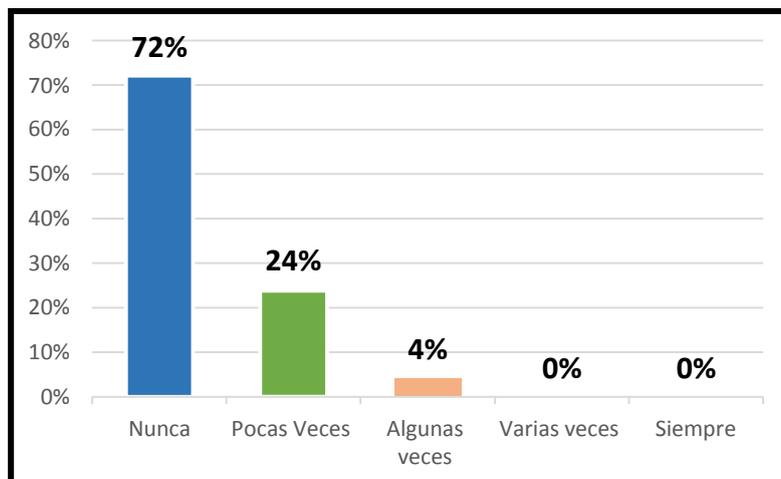


Gráfico N° 27. Atención en el tiempo adecuado (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada el 72% de los encuestados respondió que nunca logran ser atendidos en el tiempo adecuado, el 24% pocas veces y el 4% algunas veces.

Post-test

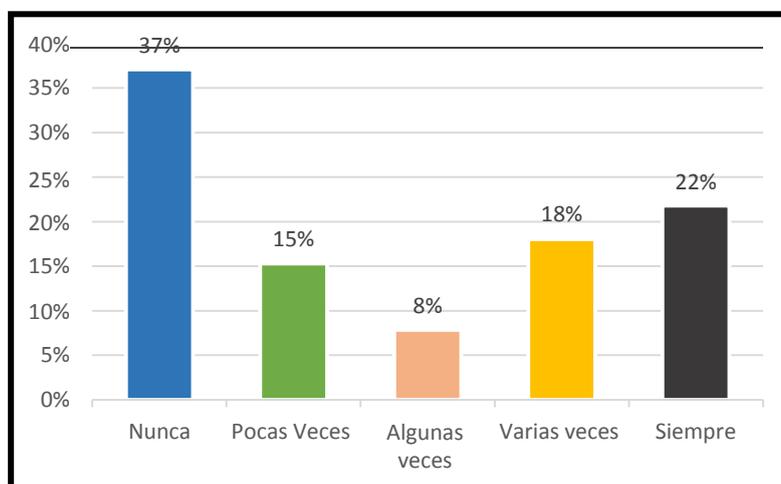


Gráfico N° 28. Atención en el tiempo adecuado (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: A pesar de que se han evidenciado algunos cambios por parte del personal; aún existe un 37% de los usuarios que acotaron que nunca se les brindó atención en el tiempo adecuado; a un 22% siempre se les brindó atención en el tiempo adecuado.

15. ¿El personal de la UGEL, le brinda la información solicitada en el tiempo que usted desea?

Pre-test

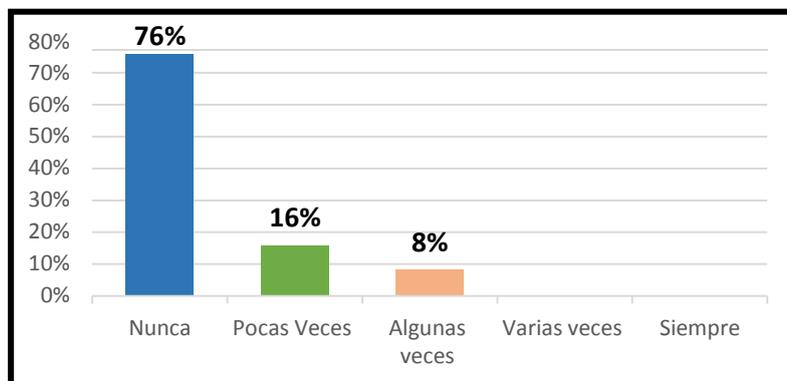


Gráfico N° 29. Información al cliente (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, el 76% de los encuestados respondieron que nunca le brindan la información deseada en el tiempo que se desea, el 16% señaló que son pocas las veces que lo realizan, y el 8% que algunas veces.

Post-test

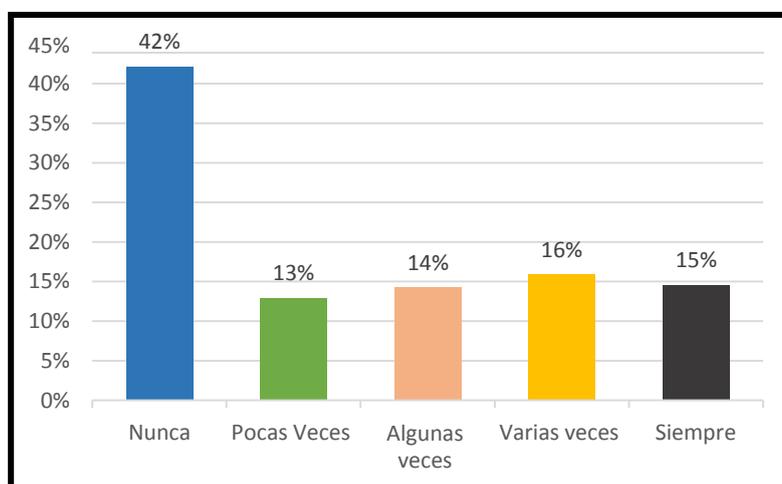


Gráfico N° 30. Información al cliente (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la nueva aplicación a la encuesta; el 42% de los usuarios manifestaron que nunca se les brinda la información en el tiempo necesario para ellos; mientras que solo un 15% siempre se siente satisfecho.

16. ¿El personal de la UGEL, le brinda un trato con ética profesional?

Pre-test

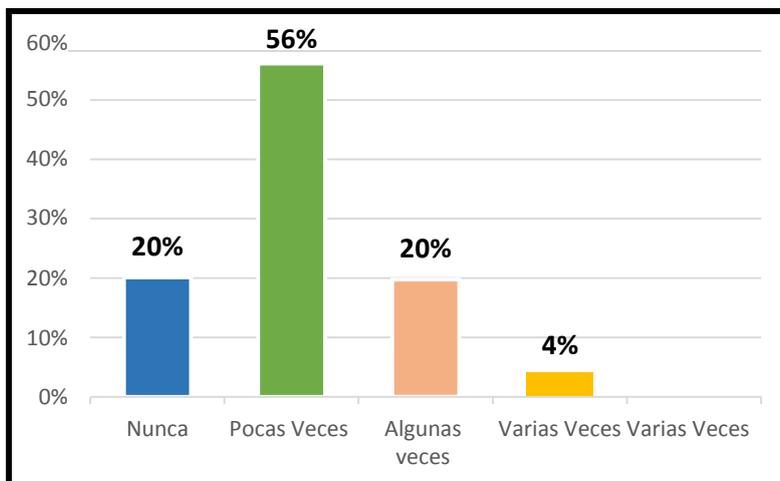


Gráfico N° 31. Ética profesional del personal (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, el 56% de los encuestados, respondieron que reciben un buen trato de parte del personal de la UGEL, el 20% que nunca recibe un trato con ética profesional, el 20% algunas veces lo hacen, y el 4% varias veces.

Post-test

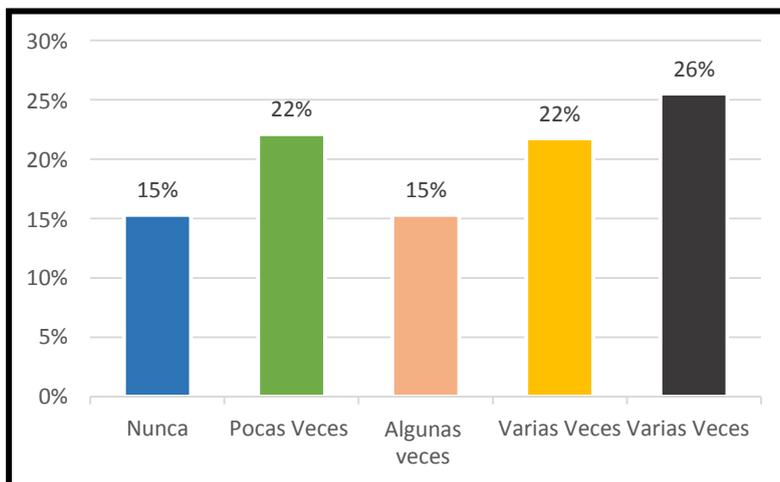


Gráfico N° 32. Ética profesional del personal (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: El 26% de los usuarios manifestaron que siempre se les ha brindado un trato con ética profesional; el 22% acotó que varias veces se les ha brindado; el 15% que en algunas veces; el 22% pocas veces y el 15% restante nunca se les brindó un trato con ética profesional por parte de los trabajadores.

17. ¿Al momento de ser atendidos por el personal de la UGEL, desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas?

Pre-test

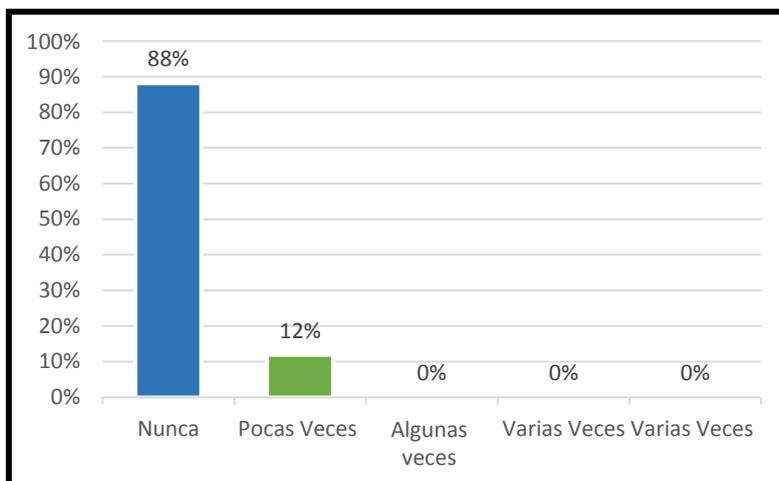


Gráfico N° 33. Desarrollo de las habilidades blandas. (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: En la encuesta realizada, el 88% de los encuestados respondieron que nunca se desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas, y el 12% que pocas veces.

Post-test

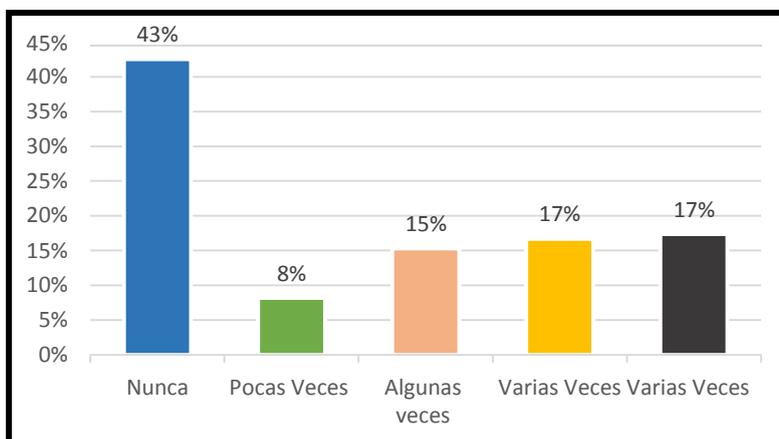


Gráfico N° 34. Desarrollo de las habilidades blandas. (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: El 17% de los usuarios encuestados manifestaron que siempre el personal que los atiende desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas; el 43% nunca ha desarrollado ni han puesto en práctica sus habilidades blandas.

18. ¿El personal que le brinda la atención interactúa con usted para resolver todas sus interrogantes?

Pre-test

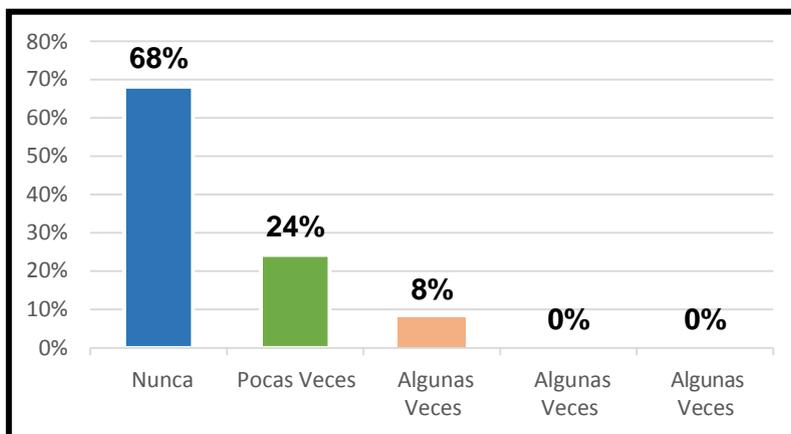


Gráfico N° 35. Atención eficiente con el cliente. (Pre-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: De la encuesta realizada, se obtuvo que el 68% de los encuestados respondieron que nunca el personal le brinda atención e interactúa para resolver las interrogantes que se pueda tener, el 24% manifestó que pocas las veces que lo realiza, y el 8% algunas veces.

Post-test

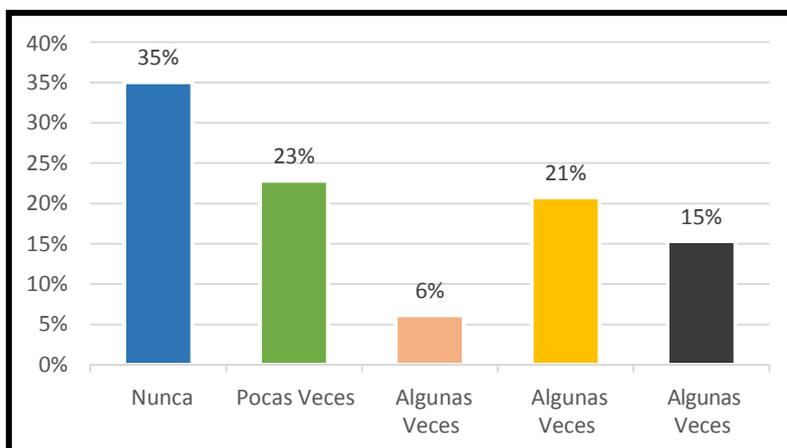


Gráfico N° 36. Atención eficiente con el cliente. (Post-test)

Nota: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la UGEL Luya

Interpretación: Para el 15% de los usuarios encuestados manifestaron que siempre el personal ha interactuado con ellos para resolver sus interrogantes, el 21% acotaron que el personal algunas veces solo interactuó con ellos.

IV. DISCUSIÓN

La UGEL Luya, es una institución dirigida por la Dirección Regional de Educación Amazonas (DREA), que contribuyen con fomentar la cultura educacional y llevar más conocimiento a todos los niños de la zona, sin embargo, dentro de la institución se ha evidenciado problemas relacionado con las emociones de los colaboradores, para ello se analizó la situación actual del personal, mediante la técnica de la encuesta, los resultados muestran que el 25% de los encuestados pocas veces tienen la facilidad de expresar sus emociones, el 16% nunca, y un 25% y 19% algunas veces y varias veces respectivamente. Es necesario conocer que habilidades poseemos y poder aplicarlos en el desarrollo de las actividades, respecto a ello los resultados fueron que el 30% de los encuestados, respondió que pocas veces pueden identificar sus cualidad y habilidades para el desarrollo del cargo, el 30% dijo que algunas veces, el 19% respondió que varias veces logran identificar, la relación con los compañeros de trabajo es un punto fundamental para trabajar en armonía, pero el 54% de los encuestados, respondió que pocas veces logran relacionarse fácilmente con sus compañeros de trabajo, el 30% respondió que algunas veces, el 11% señaló que nunca logran relacionarse fácilmente, lo que significa que los colaboradores de la UGEL-Luya, no demuestran hacer uso constante de la Inteligencia Emocional, causando un ambiente insatisfecho en toda la institución. Los problemas surgen en cualquier momento de la ejecución del trabajo para lo cual el personal debe estar en la capacidad de solucionarlo y para ello debe estar al mando el jefe o un líder, por ello los encuestados se manifestaron que pocas veces la jefatura inmediata los apoya, el 19% respondió que nunca intervienen, el 16% respondió que algunas veces, y el 5% varias veces. Ante la presencia de un problema en la UGEL Luya el 51% de los encuestados pocas veces logran tolerar la presencia de problemas, el 39% algunas veces logran hacerlo, y por último el 11% de éstos nunca son tolerantes. El desarrollo de las actividades tiene que ser con perseverancia y optimismo, respecto a ello el 35% de los encuestados manifestó que algunas veces desarrollan sus actividades con optimismo, el 19% nunca lo realizan, 19% varias veces, el 16% de los encuestados, respondieron que pocas son las veces que lo desarrollan sus actividades, esto debido a que el ambiente laboral no es el adecuado, repercutiendo en el comportamiento y desempeño de sus actividades de los colaboradores.

Para respaldar nuestros resultados consideramos al autor, Tejada (2014), en su investigación realizada los resultados obtenidos son que si existe incidencia entre la consistencia y la satisfacción de los estudiantes; y la cultura organizacional es fuerte. Recomendando a la Facultad de la Universidad continuar con la cultura organizacional fuerte. Por ello se deducen de los datos que la cultura organizacional es un factor influyente en la satisfacción de los usuarios.

Se realizó un plan de intervención para mejorar los problemas que vienen aquejando a la UGEL Luya, para ello se aplicaron dos sesiones, para conocer si estas fueron efectivas o contribuyeron con la mejora de las actitudes de los colaboradores, se les encuestó con las mismas preguntas por ello el 30% de los trabajadores manifestaron que expresaron sus emociones varias veces, y solo el 7% manifestó que nunca expresaron sus emociones. Estas sesiones si mejoraron la forma de pensar, por ello el 35% de los encuestados manifestaron que varias veces han podido identificar sus cualidades y habilidades para desarrollar su cargo, el 4% acotó que nunca puede identificar sus habilidades y cualidades; evidenciándose una mejora. Sin embargo, en algunos factores no se logró mejorar como la relación entre los compañeros, por lo que el 19% acotó que siempre interactúan con facilidad. Los jefes de la también participaron de las sesiones, lo cual los impulsó a interactuar más con los trabajadores; por los cuales el 28% de los trabajadores acotaron que varias veces, su jefatura inmediata actúa. Así mismo en las sesiones se realizaron técnicas para el manejo de sus impulsos, por lo cual el 21% manifestó que siempre controlaron sus impulsos ante alguna situación fuerte y el 4% acotaron que el 4% nunca pudieron controlar sus impulsos. Al aplicarse las sesiones, se notó cambios en el desarrollo de las actividades de los trabajadores; los cuales manifestaron que varias veces desarrollan sus actividades con optimismo y el 26% siempre desarrollan sus actividades con optimismo. Por ello es importante que la institución siga trabajando con programas para mejorar y desarrollar las habilidades de los colaboradores.

Para conocer si existe satisfacción en los usuarios internos se aplicó una encuesta a los usuarios Internos de la, donde los resultados manifestaron que el 36% de los encuestados, considera que las instalaciones de la son adecuadas para brindar el servicio, el 28% pocas veces, el 20% varias veces, y por último el 16% que respondió que siempre cuentan con las instalaciones adecuadas para brindar el servicio. Respecto el personal si brinda un servicio adecuado, el 64% de los encuestados respondieron que pocas veces el personal le brinda la

atención adecuada, el 16% manifestó que nunca recibe la atención que espera, el 16% algunas veces. El horario de atención es un punto muy importante para la imagen de cualquier institución, el 32% manifestó que el personal si cumple con el horario de atención, el 20% que son pocas las veces que cumplen el horario, el 20% varias veces, el 16% algunas veces. Respecto a la información que otorga la, el 40% de los encuestados nunca logran comprender en su totalidad la información brindada por el personal de la, el 40% pocas veces es fácil de comprender, el 16% algunas veces y el 4% que siempre es fácil de comprender. Respecto a la ética de los trabajadores al momento de tratar a los usuarios no la adecuada ya que el 56% pocas veces recibe un trato adecuado, el 20% nunca y otro 20% algunas veces. Los usuarios Internos son quienes pueden emitir un juicio sobre las habilidades blandas que tienen los trabajadores, por ello el 88% de los encuestados respondieron que nunca se desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas, y el 12% que pocas veces.

Llegando a esas conclusiones, podemos decir que estamos de acuerdo con el autor Lopez (2017), en su investigación gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario, llega a la conclusión que existe relación significativa y directa entre gestión de calidad y la satisfacción del usuario, cuyo coeficiente fue 0.898. Así mismo se recomienda implementar un monitoreo constante en la gestión de calidad, además todos los miembros de la organización deben entender y conocer las necesidades de los usuarios.

Después de realizar el plan de intervención, se aplicó un Post Test para conocer si hubo alguna mejora o influencia para mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios Internos de la UGEL Luya, al aplicarse sesiones a los trabajadores en las cuales se habló sobre la importancia del orden de las instalaciones; las cuales mejoraron; por ello en la encuesta aplicada a los usuarios manifestaron que varias veces (22%) las instalaciones de la son adecuadas para el servicio. Respecto a la atención que brinda el personal, no hubo mejora ya que los resultados muestran que un 38% de la población pocas veces, el 29% algunas veces y un 8% nunca, lo que significa que aun falta trabajar en la estimular a los colaboradores, sobre el horario de atención el 38% de los usuarios acotaron que siempre el personal de la cumple con el horario de atención; el 23% varias veces cumplen con el horario de atención; lo que evidenció que existió una mejora aun baja, la información que brinda el personal de la , el 24% de los usuarios manifestaron que nunca se les brindó una información fácil de comprender entonces decimos que la satisfacción de los usuarios aun no es cubierta ya que los resultados evidencian que no hay mucha variación, sin embargo el plan de intervención

si a mejorado algunas actitudes de los colaboradores, los que se menciono anteriormente, entonces decimos que aun es necesario realizar mas programas para mejorar la situación actual de la UGEL Luya Amazonas.

La satisfacción del usuario Interno es muy importante ya que de ellos depende que la institución siga manteniendose competitivo en el mercado, Según Ruiz (como se citó en Benites, 2018). La satisfacción del usuario es la sensación que se obtiene por un servicio o producto; depende si este servicio o producto cumple con su expectativas.

V. CONCLUSIONES

- a. En la UGEL Luya , se diagnosticó problemas relacionado con la inteligencia emocional de los colaboradores; como principales problemas se evidenció que los colaboradores pocas veces expresaron sus emociones, pocas veces pudieron identificar sus cualidades y habilidades para desarrollar su cargo, la relación entre los compañeros es muy difícil, ya que no existe colaboración entre los colaboradores, se niegan información esencial; todo ello causa un ambiente laboral negativo; no contaron con el apoyo inmediato de su jefe para la solución de los problemas que se suscitaron en la UGEL; otro factor deficiente que se encontró fue que pocas veces pudieron controlar sus impulsos y ser tolerables ante la presencia de problemas o situaciones difíciles.
- b. En la UGEL Luya, se identificó que la satisfacción del usuario de la ; fue muy deficiente; todo ello se evidenció porque los usuarios manifestaron que las instalaciones se encuentran pocas veces adecuadas para la prestación del servicio, la atención por parte del personal acotaron que pocas veces se les brindó la atención adecuada, el personal pocas veces cumple con sus horario de atención, la información brindada por el personal pocas veces fue fácil de comprender y no se brindó en el tiempo adecuado; además otro factor que influye en la insatisfacción del usuario fue que el personal nunca desarrollaron, ni pusieron en práctica sus habilidades blandas para atender a los usuarios. Todos estos factores reflejaron la insatisfacción por parte de los usuarios.
- c. Se elaboró un Programa de Inteligencia Emocional el cual se puso en marcha dentro de la institución se logró desarrollar las habilidades y la inteligencia emocional de todos los colaboradores, dicho desarrollo evidenció un cambio notorio; lo cual tuvo un impacto positivo en los usuarios internos; ya que con la aplicación del pos-test se logró evidenciar que mejoró la satisfacción en los usuarios.
- d. Después de la Aplicación del Programa de Inteligencia Emocional se puede decir que mejoro la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya, tal como se evidencia en los gráficos y barras estadísticas.

VI. RECOMENDACIONES

- a. Para el desarrollo de la inteligencia emocional, se deben de trabajar talleres en los cuales se estimule el desarrollo de las actividades blandas; mediante dinámicas individuales y grupales, presentándoseles distintas situaciones para ver cómo actúan ante ellas, dichas dinámicas tienen que consistir en unir a todo los colaboradores incluyendo al jefe para que el trabajo en equipo sea eficiente; brindando así un mejor servicio a los clientes y lograr el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

- b. Para mejorar la satisfacción de los usuarios de la UGEL, se tiene que mejorar el orden de las instalaciones y adecuarlas para brindar un servicio de calidad, además la información que se les brinda debe ser clara y concisa; los colaboradores de la UGEL Luya tienen que cumplir con su horario de atención y brindar un trato adecuado y eficiente a los usuarios; además de interactuar con ellos.

- c. El Programa de Inteligencia Emocional se debe trabajar periódicamente; el cual se un periodo de 6 meses, porque en las sesiones que se desarrolló; dicho plan ha contribuido en el desarrollo de la inteligencia emocional; lo cual tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Calderón, A. (11 de Julio de 2013). *La Mente es Maravillosa*. Recuperado de La Mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional/>

Bonesso, S. (2017). *Métodos y Herramientas Para el Desarrollo de Habilidades Emocionales y Sociales en el Campo de la Educación*. Venezia. Recuperado de <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/11853/844380-1214185.pdf?sequence=2>

Brooks Van Ossten, E. (2013). *The Impact of Emotional Intelligence and Executive Coaching*. Postgraduate Thesis, Estados Unidos. Recuperado de https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=case1365117435&disposition=inline

Burga Rubio , V. R., y Delgado Torres, G. (2015). *Inteligencia Emocional en Mujeres Adolescentes Convivientes, que Asisten a un Hospital*. Tesis de Pregrado, USAT, Lambayeque. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/713>

Chaina Salazar, C. A. (2015). *Satisfacción Sobre su Formación Académica Disciplinar en Estudiantes de Enfermería. Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza, Chachapoyas. 2014. Chachapoyas. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/152/Satisfacci%C3%B3n%20sobre%20su%20formaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica%20disciplinar%20en%20estudiantes%20de%20enfermer%C3%ADa.%20Universidad%20Nacional%20Toribio%20Rodr%C3%ADguez%20de%20Mendoza%2C%20Ch>*

Chávez Castilla, V. A. (2013). *Factores Vinculados a la Satisfacción y la Gestión Académica en los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional de Educación*. Lima. Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/299/TM%20CE-Hi%20743%202010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cinepo Marapara, L., Oliveira Del Castillo, D. E., y Rodríguez López, L. M. (2013). *Relacion Entre Inteligencia Emocional y Cociente Intelectual de los Alumnos del 6° Grado de Primaria de las Instituciones Educativas Publicas de la Zona Urbana de San Juan Bautista*. Iquitos. Recuperado de file:///C:/Users/EDUARDO/Downloads/Lizbit_Tesis_Titulo_2008.pdf

Córdova Castillo, Y. D. (2016). *Programa de Desarrollo de la Inteligencia Emocional Para Disminuir la Violencia Escolar en los Estudiantes del 5to Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa Primaria 10161 "Faustino Sánchez Carrión", Morrope - Lambayeque*. Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1050/BC-TES-5823.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De La Fuente Mella, H., Marzo Navarro, M., & Reyes Riquelme, M. (2015). *Análisis de la Satisfacción Universitaria en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca*. Santiago de Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000300009

Delgado Chacon, D. (2015). *Inteligencia Emocional en Trabajadores de Empresas de Telecomunicaciones y de Desarrollo de Software*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.

Enríquez Anchondo, H. (2013). *Inteligencia Emocional Plena: Hacia un Programa de Regulación Emocional Basado en la Conciencia Plena*. España: Universidad de Málaga.

Flores Flores, A. I. (2017). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017*. Chimbote. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García Castro, M. (2016). *Inteligencia Emocional y su Relación con las Ventas de los Colaboradores de la Empresa TOPSA RETAIL S.A.C. Huancayo, 2014*. Tarma, Huancayo: Universidad nacional del centro del peru .
- Giraldo, D., Polanco Narváez, H., Acuña Ramos, C., y Vélez, H. (2014). *Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional de Colombia* . Colombia. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/44603>
- Gómez Bayona, B. (2014). *La Inteligencia Emocional Como Estrategia Para Mejorar La Calidad De La Prestación De Los Servicios De Salud En Colombia*. Bogotá , Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 4ta Edición*. México: MCGRAW-HILL.
- Herrera Farfan, G. (2016). *La Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tarapoto Universidad Peruana Union.
- Huamani Escobar, A. W. (2017). *Proceso Administrativo de Homologación de Equipos de Telecomunicaciones y Satisfacción del Usuario en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - 2016*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1782/TM%20AD-Gp%203427%20R1%20-%20Rivera%20Arellano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez Ibañez, S. S. (2017). *Gestión de la Calidad y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1690/TD%20%20CE%201655%20L1%20-%20Lopez%20Iba%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Ortiz , W. (2016). *Relación Entre Inteligencia Emocional y Satisfacción del Cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla*. Escuintla, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

- Merlo, M. (2015). *El Impacto de las Habilidades Transversales en el Éxito Profesional y la Satisfacción Individual*. Venezia. Recuperado de <http://dspace.unive.it/bitstream/handle/10579/7942/821258-1192024.pdf?sequence=2>
- Meyssonnier, F., y Zakar, M. (2015). *Satisfacción del Cliente y Eficiencia del Personal en Contacto en la Realción de Servicio: Estudio del Caso de una Empresa de Bricolaje. Tésis de Pregrado*. Francia. Recuperado de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01188814/document>
- MINSA. (10 de Septiembre de 2014). Recuperado de ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_Interno.pdf
- Miranda Viteri, M. (2017). *Inteligencia Emocional Según Género en Adolescentes de una Institucion Educativa de la Ciudad de Cjamarca-2017*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Moro Vasquez, M. D., & Quintanilla Vargas, E. (2014). *Estudio Evaluativo de las Inteligencias Múltiples en los Alumnos del 5to. Grado de Primaria de las Instituciones Educativas Públicas de la Zona Baja de Belén*. Iquitos. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3000/T%20370.152%20M79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez Rojas, D. (2017). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, Lima - 2017*. Lima. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1383/TM%20CE-%20Ev%203190%20N1%20-%20Nu%20C3%B1ez%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega Mohedano, J. (2015). *Calidad y Satisfacción de los Estudiantes Europeos de Educación Superior. Construcción de una Escala de Medida de la Calidad de Servicio Presencial y Electrónico*. Salamanca. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/128480/1/DDOMI_OrtegaMohedanoJ_Calidadsatisfacci%C3%B3nestudiantes.pdf

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (25 de Julio de 2014). Recuperado de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pico, I. (10 de Noviembre de 2015). *Psicología*. Recuperado de <https://psicopico.com/la-inteligencia-emocional-definicion-historica/>
- Pumayalla Diaz, S. M., y Seminario Palacios, C. M. (2015). *Aplicación de un Programa Psicopedagógico de Inteligencia Emocional Para Superar los Conflictos Entre los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Nacional de Piura*. Tesis de Pregrado , Piura. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/534>
- Ruiz como se citó en Benites Rojas, J. R. (2018). *Satisfacción del Usuario Interno del Consultorio de Medicina Interna y el Tiempo de Respuesta del Laboratorio Clínico del Policlínico Municipal de SJL, 2015*. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13274/Benites_RJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santillán Tafur, G. (2015). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el CADER – UGEL LUYA03 – Lima, 2014*. Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6474/Santill%C3%A1n_TG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Spilogon, E. (2015). *Is Emotional Intelligence Correlated to the Assistance Satisfacción?* Padova. Recuperado de <http://tesi.cab.unipd.it/51037/1/Mao.Silvia.1045826.pdf>
- Tejada Gastelo, J. d. (2014). *Cultura Organizacional Y Satisfacción Académica En Estudiantes De La Facultad De Enfermería-Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, 2013*. Iquitos. Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3978/Juanita_Tesis_Doctorado_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torrez Guzman, E. (2017). *Inteligencia Emocional y evaluación del desempeño en la división de Cajas de Hipermercados Metro Marina Cencosud Peru-Lima 2017*. Lima: UCV.

Vallejo Bonilla, V. E. (2014). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE ESTUDIANTES DE 10MO DE BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA SALLE*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7069/3.D05.001819.pdf;sequence=4>

Vergara Henriquez, M. I. (2014). *DIMENSIONES INVOLUCRADAS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA HACIA SEGUROS DE SALUD EN CHILE*. Santiago. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

VIEITES ZABALA, A. (2017). *Conciencia Emocional y Regulación Emocional*. BARCELONA. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/118533>

Villacorta Vigoa, E. (2014). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. Amazonas. Obtenido de http://www.uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista_12_Esp_04.pdf

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de Recolección de Datos



CUESTIONARIO N°1

“PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA 2018”

Presentación:

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la para recolectar los datos necesarios para la medición de la variable Inteligencia Emocional

Instrucciones: Estimado colaborador a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

S=Siempre (5), VV=Varias Veces (4), AV=Algunas Veces, (3), PV=Pocas Veces (2) N=Nunca (1)

	ITEM/PERCEPCION	N	PV	AV	VV	S
1	¿Expresa fácilmente sus emociones?					
2	¿Identifica sus cualidades y habilidades para el desarrollo de su cargo?					
3	¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?					
4	¿Usted como colaborador de la UGEL Luya realiza actividades de ayuda para la comunidad?					
5	¿Para lograr superar los problemas que surgen su jefatura inmediata actúa?					
6	¿Ante la presencia de alguna situación fuerte, puede controlar sus impulsos?					
7	¿Ante la presencia de un problema en la UGEL Luya, usted es tolerante con la situación?					
8	¿Desarrolla sus actividades con optimismo?					
9	¿El ambiente, le permite desarrollar todas sus habilidades?					



CUESTIONARIO N° 1

“PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA 2018”

Presentación:

Cuestionario dirigido a los usuarios de la para recolectar los datos necesarios para la medición de Cuestionario para medir la variable Satisfacción del Usuario Interno

Instrucciones: Estimado usuario a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

N=Nunca (5), PV=Pocas Veces (4), AV=Algunas Veces, (3), VV=Varias Veces (2) S=Siempre (1)

	ITEM/PERCEPCION	N	PV	AV	VV	S
1	¿Considera que las instalaciones de la UGEL Luya son las adecuadas para brindar el servicio?					
2	¿El personal le brinda la atención adecuada?					
3	¿El personal de la UGEL cumple con el horario de atención?					
4	¿La información que le brinda el personal de la UGEL Luya es fácil de comprender?					
5	¿El personal de la UGEL le brinda la atención en el tiempo adecuado?					
6	¿El personal de la UGEL le brinda la información solicitada en el tiempo que usted desea?					
7	¿El personal de la UGEL le brinda un trato con ética profesional?					
8	¿Al momento de ser atendidos por el personal de la UGEL, desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas?					
9	¿El personal que le brinda la atención interactúa con usted para resolver todas sus interrogantes?					

Anexo 2. Fichas de Validación de las Encuestas

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018.

AUTORES: ACOSTA JAUREGUI ROSALIA
TRIGOSO PINGUS LILI

INTELIGENCIA EMOCIONAL

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

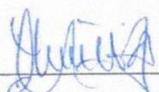
N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D

Fecha: 10 de septiembre del 2018

EVALUADOR : Mg. Doris Milinda Hoyos Arista
 Profesión : Administradora / Código: 18180
 Centro Laboral : Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima
 Especialista en el área de : Planeamiento Estratégico del Sector Público.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:


 FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI 42917312

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018

DE LA UGEL LUYA 2018.

AUTORES: ACOSTA JAUREGUI ROSALIA
TRIGOSO PINGUS LILI

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D

Fecha: 10 de septiembre del 2018

EVALUADOR : Mg. Doris Milinda Hoyos Arista
 Profesión : Administradora / Código: 18180
 Centro Laboral : Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima
 Especialista en el área de : Planeamiento Estratégico del Sector Público.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 42917312

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018.

AUTORES: ACOSTA JAUREGUI ROSALIA

TRIGOSO PINGUS LILI

INTELIGENCIA EMOCIONAL

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D

Fecha: 10 de septiembre del 2018

EVALUADOR : Yois Natali Avila Armas

Profesión : Lic. Administración/ CLAD:23038

Centro Laboral : Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Especialista en el área de : Especialista en Tributación Municipal

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

42779987

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN: PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018.

AUTORES: ACOSTA JAUREGUI ROSALIA

TRIGOSO PINGUS LILI

SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D
7	X		X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		X		D

Fecha: 10 de septiembre del 2018

EVALUADOR : Yois Natali Avila Armas

Profesión : Lic. Administración/ CLAD:23038

Centro Laboral : Municipalidad Provincial de Chachapoyas

Especialista en el área de : Especialista en Tributación Municipal

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EVALUADOR

42779987

Anexo 3. **Matriz de Consistencia**

Título: PROGRAMA DE INTELINGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018

<u>Formulación del Problema</u>	<u>Objetivos</u>	<u>Hipótesis</u>	<u>Variables</u>	<u>Dimensiones</u>
<p>¿De qué manera un programa de Inteligencia Emocional mejorará la Satisfacción del Usuario Interno de la 2018?</p>	<p>General:</p> <p>Mejorar la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya 2018.</p>	<p>H0: El programa de Inteligencia Emocional no mejorará la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya.</p> <p>H1: El programa de Inteligencia Emocional si mejorará la Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya.</p>	<p>V.I INTELIGENCIA EMOCIONAL</p>	<p>Autoconocimiento</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades Sociales</p> <p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p>
	<p>Específicos:</p> <p>a. Diagnosticar la situación emocional del personal en la UGEL Luya.</p> <p>b. Identificar el nivel de Satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya.</p> <p>c. Elaborar un Programa de Inteligencia Emocional para el personal en la UGEL Luya.</p>		<p>V.D SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>Elementos Tangibles.</p> <p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de Respuesta</p>

Anexo 4. Plan de Intervención

Programa de Inteligencia Emocional para Mejorar la Satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya 2018

1. Datos Generales

Lugar:

Duración: 3 meses

Alcance: Dirigido a los colaboradores de la UGEL Luya, dicho programa será desarrollado dentro de la institución; bajo la normativa de la institución.

Aporte: El programa mejorará la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la UGEL Luya, teniendo un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios internos.

2. Objetivos

Objetivo General: Desarrollar por 3 meses talleres sobre Inteligencia Emocional con todos los trabajadores, para mejorar la satisfacción del Usuario Interno en la UGEL Luya.

Objetivos Específicos:

- a. Desarrollar talleres de Inteligencia Emocional, con la finalidad de mejorar la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la UGEL Luya.
- b. Fomentar el trabajo en equipo de la UGEL Luya.
- c. Mejorar la satisfacción del Usuario Interno de la UGEL Luya.

3. Materiales y Recursos

- ✓ Un ambiente espacioso y privado, en el cual se desarrollarán los talleres.
- ✓ Sillas y material audiovisual.
- ✓ Material (fotocopias).
- ✓ Útiles escolares.

4. MATRIZ DE PLAN DE MEJORA

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsable
1. Inteligencia Emocional (V.I)	1. Aptitud Personal	2	<p>1. Mejorar el servicio dando una información asertiva, satisfaciendo las necesidades del usuario con conocimiento del tema.</p> <p>2. Mejorar los resultados para alcanzar los niveles de desempeño previstos motivando el esfuerzo del personal hacia resultados superiores</p>	<p>1. Charla al personal directivo de la UGEL</p> <p>2. Reubicación del personal en las áreas de acuerdo a su perfil profesional para evitar frustraciones profesionales y personales que repercuten el trabajo.</p>	20 de setiembre	Acosta Jáuregui Lili Trigoso
	2. Autorrealización	2	<p>3.- Mejorar la comunicación entre Director, Jefes de Áreas y demás trabajadores de la Institución practicando una comunicación efectiva y</p>	<p>3. Realizar actividades de convivencia entre todos los trabajadores de la Institución.</p>	03 de octubre	

	<p>3. Relaciones Interpersonales.</p> <p>4.- Orientación Social</p> <p>5. Solución de Problemas</p>	<p>3</p>	<p>directa, bajo la convicción de que sin importar la posición que se ocupe dentro de la Institución contribuimos al logro de los resultados de aprendizaje.</p> <p>4.- Mejorar la atención al usuario brindándole una información de calidad, absolviendo sus dudas orientándolo en sus acciones con conocimiento del tema.</p> <p>5.-Reducir y dar solución de manera rápida y efectiva los posibles problemas generados en la Institución propios de quehacer laboral mediante una toma de decisiones oportuna</p>	<p>4.-Realizar una capacitación al personal que acerca de los servicios que brinda la Institución, priorizando las áreas que tienen contacto directo con el usuario.</p> <p>5.-Realizar talleres de liderazgo dirigido a los directivos y Jefes de áreas de la Institución</p>		
--	---	----------	---	--	--	--

	<p>6. Control de Emociones</p> <p>7. Tolerancia</p> <p>8. Optimismo</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>6.- Mejorar la gestión de las emociones en los trabajadores de la UGEL, para brindar un buen servicio al usuario Interno e interno.</p> <p>7. Mejorar la convivencia entre trabajadores respetando sus diferencias, creencias religiosas, étnicas y culturales</p> <p>8.- Mejorar las actitudes de los trabajadores de la UGEL, para mantenerse motivados y de esta manera mejorar el servicio al usuario.</p>	<p>6.-Ejecutar talleres de control emocional dirigido a todos los trabajadores de la UGEL</p> <p>7.-Ejecutar talleres de control convivencia dirigido a todos los trabajadores de la UGEL</p> <p>8.-Realizar coordinaciones con el Director de la UGEL Luya para ofrecer estímulos de recompensas a la labor de los trabajadores.</p>	<p>17 de octubre</p>	
--	---	--	---	---	----------------------	--

Presupuesto del Plan de intervención

Objetivo del Plan de Intervención: Mejorar la participación de los miembros de la comunidad educativa a través del uso adecuado de la información.

Indicador	Actividad/Acción	Descripción del Gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo T/U	Rubro Presupuestal	Total S./
1. Aptitud Persona	Charla al personal directivo de la UGEL LUYA	Contratar un especialista en Psicología	03	persona	s/ 80.00 la hora	s/ 240.00	Servicio	s/ 240.00
		Local	01	auditorio	s/ 100.00	s/ 100.00	servicio	s/ 100.00
		Data	01	equipo	s/ 80.00	s/ 80.00	bien	s/ 80.00
		Papel bon	60	Unidad	s/ 0.10	s/ 6.00	bien	s/ 6.00
		Lápiz	60	Unidad	s/ 1.00	s/ 60.00	bien	s/ 60.00
		Refrigerio/ empanada	60	Unidad	s/ 1.00	s/ 60.00	servicio	s/ 60.00
		Refrigerio/ café	60	Unidad	s/ 1.00	s/ 60.00	servicio	s/60.00
2. Autorrealización								
3. Optimismo								
3. Relaciones Interpersonales.	Capacitación a los colaboradores de la para reconocer y mejorar en el manejo de los estados	Contratar un especialista	03 horas	Servicio	s/ 80.00 la hora	s/ 240.00		s/ 240.00
		Alquiler de local	01	Servicio	s/ 100.00	s/ 100.00	Sillas	s/ 100.00

4.- Orientación Social 5. Solución de Problemas	de ánimo de cada colaborador						Mesa Computadora	
		Alquiler de data	01	Unidad	s/ 80.00	s/ 80.00		s/ 80.00
		Compra de cartulina	10	Unidad	s/ 1.00	s/ 10.00		s/ 10.00
		Lapicero	60	Unidad	s/ 0.50	s/ 30.00		s/ 30.00
		Biscocho	60	Unidad	s/ 0.50	s/ 30.00		s/ 30.00
		Bebida/chocolate	60	Unidad	s/ 0.50	s/ 30.00		s/ 30.00
6. Control de Emociones 7. Tolerancia	Capacitación a los trabajadores de la sobre el control y manejo de emociones, para lograr ser un colaborador inteligentemente emocional	Especialista	01	Servicio	s/ 80.00	s/ 240.00		s/ 240.00
		Local	01	Servicio	s/ 100.00	s/ 100.00	Sillas Mesa Computadora	s/ 100.00
		Data	01	Servicio	s/ 80.00	s/ 80.00		s/ 80.00
		Globo	60	Unidad	s/ 0.50	s/ 30.00		s/ 30.00
		Refrigerio/juanes	60	Unidad	s/ 2.00	s/ 120.00		s/ 120.00
		Refrigerio/café	60	Unidad	s/ 0.50	s/ 30.00		s/ 30.00
TOTAL								s/ 1726.00

Anexo 5. Cuadros Estadísticos o Tablas

Tablas de la Variable Inteligencia Emocional

Tabla N° 5. Expresión de Emociones

Indicador	¿Expresa fácilmente sus emociones?			
	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	9	16%	4	7%
Pocas Veces	14	25%	8	14%
Algunas veces	14	25%	13	23%
Varias veces	11	19%	17	30%
Siempre	9	16%	15	26%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 6. Cualidades y habilidades de desarrollo

Indicador	¿Identifica fácilmente sus cualidades y habilidades para el desarrollo de su cargo?			
	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	6	11%	2	4%
Pocas Veces	17	30%	8	14%
Algunas veces	17	30%	9	16%
Varias veces	11	19%	20	35%
Siempre	6	11%	18	32%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 7. Relación laboral

Indicador	¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?			
	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	6	11%	0	0
Pocas Veces	31	54%	18	32%
Algunas veces	17	30%	13	23%
Varias veces	3	5%	15	26%
Siempre	0	0%	11	19%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 8. Compromiso con la comunidad

¿Usted como colaborador de la UGEL Luya realiza actividades de ayuda para la comunidad?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	3	5%	2	4%
Pocas Veces	43	75%	10	18%
Algunas veces	6	11%	20	35%
Varias veces	3	5%	18	32%
Siempre	2	4%	7	12%
TOTAL	57	100%	57	88%

Tabla N° 9. Solución de problemas

¿Para lograr superar los problemas que surgen; su jefatura inmediata actúa?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	11	19%	6	11%
Pocas Veces	34	60%	10	18%
Algunas veces	9	16%	15	26%
Varias veces	3	5%	16	28%
Siempre	0	0%	10	18%
TOTAL	57	100%	57	82%

Tabla N° 10. Controlar impulsos

¿Ante la presencia de alguna situación fuerte, puede controlar sus impulsos?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	3	5%	2	4%
Pocas Veces	29	51%	10	18%
Algunas veces	20	35%	17	30%
Varias veces	5	9%	16	28%
Siempre	0	0%	12	21%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 11. Tolerancia ante un problema

¿Ante la presencia de un problema en la UGEL, usted es tolerante con la situación?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	6	11%	4	7%
Pocas Veces	29	51%	13	23%
Algunas veces	22	39%	18	32%
Varias veces	0	0%	12	21%
Siempre	0	0%	10	18%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 12. Desarrollo de actividades con optimismo

¿Desarrolla sus actividades con optimismo?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	11	19%	7	12%
Pocas Veces	9	16%	5	9%
Algunas veces	20	35%	12	21%
Varias Veces	11	19%	18	32%
Siempre	6	11%	15	26%
TOTAL	57	100%	57	100%

Tabla N° 13. Ambiente permite desarrollar habilidades

¿El ambiente, le permite desarrollar todas sus habilidades?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	0	0%	0	0%
Pocas Veces	20	35%	8	14%
Algunas veces	20	35%	13	23%
Varias Veces	11	19%	22	39%
Siempre	6	11%	14	25%
TOTAL	57	100%	57	75%

Tablas de la Variable Satisfacción del Usuario

Tabla N° 14. Instalaciones adecuadas de la empresa

¿Considera que las instalaciones de la UGEL Luya son adecuadas para brindar el servicio?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	0	0%	0	0%
Pocas Veces	82	28%	75	26%
Algunas veces	106	36%	100	34%
Varias veces	59	20%	66	22%
Siempre	47	16%	53	18%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 15. Atención del personal

¿El personal le brinda la atención adecuada?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	47	16%	35	12%
Pocas Veces	188	64%	113	38%
Algunas veces	47	16%	85	29%
Varias veces	12	4%	38	13%
Siempre	0	0%	23	8%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 16. Horario de atención adecuado

¿El personal de la UGEL, cumple con el horario de atención?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	35	12%	15	5%
Pocas Veces	59	20%	35	12%
Algunas veces	47	16%	65	22%
Varias veces	59	20%	67	23%
Siempre	94	32%	112	38%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 17. Información brindada por el personal

¿La información que le brinda el personal de la UGEL, es fácil de comprender?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	118	40%	70	24%
Pocas Veces	118	40%	69	23%
Algunas veces	46	16%	39	13%
Varias veces	0	0%	46	16%
Siempre	12	4%	70	24%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 18. Atención en el tiempo adecuado

¿El personal de la UGEL, le brinda la atención en el tiempo adecuado?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	212	72%	109	37%
Pocas Veces	70	24%	45	15%
Algunas veces	12	4%	23	8%
Varias veces	0	0%	53	18%
Siempre	0	0%	64	22%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 19. Información al cliente

¿El personal de la UGEL, le brinda la información solicitada en el tiempo que usted desea?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	223	76%	124	42%
Pocas Veces	47	16%	38	13%
Algunas veces	24	8%	42	14%
Varias veces	0	0%	47	16%
Siempre	0	0%	43	15%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 20. Ética profesional del personal

¿El personal de la UGEL, le brinda un trato con ética profesional?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	59	20%	45	15%
Pocas Veces	165	56%	65	22%
Algunas veces	58	20%	45	15%
Varias Veces	12	4%	64	22%
Varias Veces	0	0%	75	26%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 21. Desarrollo de las habilidades blandas.

¿Al momento de ser atendidos por el personal de la UGEL, desarrollan y ponen en práctica sus habilidades blandas?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	259	88%	125	43%
Pocas Veces	35	12%	24	8%
Algunas veces	0	0%	45	15%
Varias Veces	0	0%	49	17%
Varias Veces	0	0%	51	17%
TOTAL	294	100%	294	100%

Tabla N° 22. Atención eficiente con el cliente

¿El personal que le brinda la atención interactúa con usted para resolver todas sus interrogantes?

Indicador	Pre-test		Pos-test	
	N°	%	N°	%
Nunca	200	68%	103	35%
Pocas Veces	71	24%	67	23%
Algunas Veces	23	8%	18	6%
Algunas Veces	0	0%	61	21%
Algunas Veces	0	0%	45	15%
TOTAL	294	100%	294	100%

Anexo 6. Vistas Fotográficas

Fotos de las Sesión Desarrollada en la UGEL Luya, con la colaboración de los colaboradores.



Gráfico N° 37. Reunión de los colaboradores



Gráfico N° 38. Colaboradores



Gráfico N° 39. Charla con la psicóloga



Gráfico N° 40. Psicóloga



Gráfico N° 41. Investigadores



Gráfico N° 42. Dinámicas





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dra. Mileydi Flores Fernández, Asesora del curso de Actualización de Tesis y revisora de la tesis de las estudiantes, Acosta Jáuregui Rosalía, Trigos Pingus Lili **“PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

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

Chiclayo, 01 de diciembre del 2018

.....
Dra. Mileydi Flores Fernández
DNI: 16723909



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TRIGOSO PINGUS LILI

D.N.I. : 46783335

Domicilio : Psj. SANTA CECILIA N° 135

Teléfono : Fijo Móvil 996468147

E-mail : Trigoso-90@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Grado

Título

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TRIGOSO PINGUS LILI

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LOYA
2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 17-07-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ACOSTA JAUREGUI ROSALIA
D.N.I. : 41461508
Domicilio : JR. OHTIZ ARRIETA Nº 1238
Teléfono : Fijo Móvil 954589780
E-mail : rossyacostas@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACION
 Grado Título
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ACOSTA JAUREGUI ROSALIA

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LOYA
2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

- Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

17-07-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E. P. ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LILI TRIGOSO PINGUS

INFORME TÍTULADO:

"PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UCEL
LUYA 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28-06-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E. P. ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROSALIA ACOSTA JAUREGUI

INFORME TÍTULADO:

"PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA MEJORAR
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA UGEL LUYA 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28-06-2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN