



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Inteligencia emocional y calidad del servicio de los
trabajadores del centro de atención residencial
Matilde Pérez Palacio – Lima 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Nancy Soledad Mendoza Balbín

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2016

Dr. Juan Chantal Jara Aguirre

Presidente

Dra. Eliana Castañeda Nuñez

Secretario

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Vocal

Dedicatoria

A Dios y la Virgen de la Esperanza, por tenerme en una misión frente a los niños ángeles de mi trabajo; a mis padres por guiarme con el ejemplo de lucha, unión y perseverancia. A mis tíos, por su dedicación, amor y consejos. A mi amado hijo Gonzalo por su comprensión y apoyo. Él es mi motor de lucha en el día a día en mi vida.

La Autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por guiarme con su luz y darme fortaleza y esperanza para seguir autorrealizándome y permitir contribuir con el mejor servicio a mi país.

Agradezco a mi hijo Gonzalo, mi esposo que siempre estuvieron cerca para apoyarme y motivarme.

Declaración de Autoría

Yo, Nancy Soledad Mendoza Balbín, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Inteligencia emocional y calidad de servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, Lima - 2016", presentada en 121 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de diciembre del 2016

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos la tesis titulada: Inteligencia emocional y calidad del servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, Lima 2016, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, Lima en el año 2016. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla el Marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

Tabla de contenido

| | Pág. |
|--|-------------|
| Carátula | i |
| Página de jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autoría | v |
| Presentación | vi |
| Tabla de contenido | vii |
| Resumen | xiii |
| Abstrac | xiv |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Antecedentes | 16 |
| 1.1.1. Antecedentes Internacionales | 16 |
| 1.1.2. Antecedentes Nacionales | 19 |
| 1.2. Bases teóricas y fundamentación científica | 21 |
| 1.2.1. Inteligencia emocional | 21 |
| Antecedentes del origen de la inteligencia emocional | 21 |
| Aparición del término inteligencia emocional | 24 |
| Definición de inteligencia emocional | 30 |
| Dimensiones de la inteligencia emocional | 32 |
| 1.2.2. Calidad del Servicio | 37 |
| Evaluación de calidad de los servicios | 38 |
| Entrega de una calidad excepcional del servicio | 39 |
| Definición de Calidad del Servicio | 40 |
| Dimensiones de la Calidad del Servicio | 43 |
| 1.2.3 Definición de términos básicos | 45 |
| 1.3. Justificación | 46 |
| 1.3.1. Justificación teórica | 47 |
| 1.3.2. Justificación práctica | 47 |
| 1.3.3. Justificación metodológica | 47 |

| | | |
|--------|--------------------------|----|
| 1.4. | Problema | 48 |
| 1.4.1 | Realidad problemática | 48 |
| 1.4.2 | Formulación del problema | 53 |
| 1.5. | Hipótesis | 54 |
| 1.5.1. | Hipótesis general | 54 |
| 1.5.2. | Hipótesis específica | 54 |
| 1.6. | Objetivos | 55 |
| 1.6.1. | Objetivo general | 55 |
| 1.6.2. | Objetivos específicos | 55 |

II. MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|--------|--|----|
| 2.1. | Variables | 58 |
| 2.1.1. | Definición de la variable inteligencia emocional | 58 |
| 2.1.2. | Definición de la variable calidad del servicio | 58 |
| 2.2. | Operacionalización de las variables | 58 |
| 2.2.1. | Inteligencia emocional | 58 |
| 2.2.2 | Calidad del servicio | 59 |
| 2.3. | Metodología | 60 |
| 2.4. | Tipo de estudio | 61 |
| 2.5. | Diseño | 62 |
| 2.6. | Población, muestra y muestreo | 62 |
| 2.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 64 |
| 2.8. | Método de análisis de datos | 68 |
| 2.9. | Aspectos éticos | 68 |

III. RESULTADOS

| | | |
|------|-------------------------------|----|
| 3.1. | Descripción de los resultados | 70 |
| 3.2. | Contrastación de hipótesis | 79 |

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

VIII. APÉNDICE

| | |
|---|-----|
| Apéndice A.- Matriz de consistencia | 101 |
| Apéndice B.- Cuestionario de inteligencia emocional | 103 |
| Cuestionario de calidad del servicio | 104 |
| Apéndice C.- Base de datos de la variable inteligencia emocional | 106 |
| Base de datos de la variable calidad del servicio | 109 |
| Apéndice D.- Certificado de validez del contenido del instrumento | 113 |

Lista de tablas

| | | Pág. |
|----------|---|------|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable inteligencia emocional | 59 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable calidad de servicio | 60 |
| Tabla 3 | Distribución de la población de estudio | 63 |
| Tabla 4 | Cantidad estratificada del centro de atención MPP | 63 |
| Tabla 5 | Ficha técnica del cuestionario variable 1 inteligencia emocional | 65 |
| Tabla 6 | Ficha técnica del cuestionario variable 2 calidad del servicio | 66 |
| Tabla 7 | Nivel de rango del instrumento | 66 |
| Tabla 8 | Validación con juicio de experto | 67 |
| Tabla 9 | Prueba de confiabilidad de inteligencia emocional | 67 |
| Tabla 10 | Prueba de confiabilidad de calidad del servicio | 68 |
| Tabla 11 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la variable calidad de servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 70 |
| Tabla 12 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la dimensión fiabilidad de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 72 |
| Tabla 13 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la dimensión calidad de respuesta de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 73 |
| Tabla 14 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la dimensión seguridad de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 75 |
| Tabla 15 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la dimensión empatía de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 76 |
| Tabla 16 | Contingencia de la variable inteligencia emocional y la dimensión elementos tangibles de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 77 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 17 | Relación entre inteligencia emocional y calidad del servicio de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 79 |
| Tabla 18 | Relación entre inteligencia emocional y fiabilidad de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 80 |
| Tabla 19 | Relación entre inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 81 |
| Tabla 20 | Relación entre inteligencia emocional y la seguridad de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 82 |
| Tabla 21 | Relación entre inteligencia emocional y empatía del servicio de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 83 |
| Tabla 22 | Relación entre inteligencia emocional y los elementos tangibles de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio | 84 |

Lista de Figuras

Pág.

| | | |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Contingencia entre inteligencia emocional y calidad del servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 71 |
| Figura 2 | Contingencia entre inteligencia emocional y la fiabilidad de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 72 |
| Figura 3 | Contingencia entre inteligencia emocional y la capacidad de respuesta de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 74 |
| Figura 4 | Contingencia entre inteligencia emocional y seguridad de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 75 |
| Figura 5 | Contingencia entre inteligencia emocional y la empatía de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 77 |
| Figura 6 | Contingencia entre inteligencia emocional y los elementos tangibles de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio | 78 |

Resumen

La presente investigación de tipo sustantiva, se usó el método hipotético deductivo, de nivel cuantitativo descriptivo, de alcance correlacional con diseño no experimental transversal, tiene como propósito determinar la relación entre inteligencia emocional y calidad del servicio. Siendo el problema general: ¿cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del centro de atención Matilde Pérez Palacio, Lima - 2016?

La población estuvo conformada por 80 trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio - Lima. Se utilizó el muestreo no probabilístico.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 10 trabajadores y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach para las variables: inteligencia emocional 0,821 y calidad del servicio 0,853. Luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 21. Así mismo los resultados obtenidos evidencia que existe correlación positiva media entre las variables $Rho=0,655$.

Palabra clave: Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio.

Abstract

The present research of a substantive type, using the deductive hypothetical method, of descriptive quantitative level, of correlational scope with non-experimental cross-sectional design, aims to determine the relationship between emotional intelligence and quality of service. Being the general problem: what is the relationship between emotional intelligence and the quality of service of the workers in the center of attention Matilde Pérez Palacio, Lima - 2016?

The population was made up of 80 workers from the residential care center Matilde Pérez Palacio - Lima. Non-probabilistic sampling was used.

To establish the reliability of the questionnaire, an internal consistency test was applied to a pilot sample of 10 workers and the Cronbach Alpha statistic was obtained for the variables: emotional intelligence 0.821 and service quality 0.853. The data were then processed using the SPSS version 21 statistical program. Likewise, the results obtained show that there is a positive mean correlation between the variables $Rho = 0.655$.

Keyword: Emotional Intelligence and Quality of Service.