



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

87

V. CONCLUSIONES

91

VI. RECOMENDACIONES

93

VII. REFERENCIAS

96

VIII. APÉNDICE

100

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.