



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en los Colaboradores  
del Laboratorio Clínico Prisma de la Ciudad de Tarapoto.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Quinteros Chashnamote, Areli (ORCID: 0000-0002-8060-0625)

Sánchez Cubas, Roxana (ORCID: 0000-0002-1259-928X)

**ASESOR:**

Mg. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (ORCID: 0000-0001-5272-7277)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente Tesis lo dedico con mucho cariño y amor a mi hija Violeta Crystal quien ha sido la motivación principal para seguir con mi carrera profesional y siendo un ejemplo de perseverancia y lucha para lograr nuestros sueños.

Areli

La presente Tesis, va dedicada con todo el respeto y el amor que tengo a mi querido esposo: Manuel Jesús Ecos; a mis queridos hijos: Royer Jesús, Pablo Manuel y Manuel Jesús quienes son la luz y la esperanza en mi vida; para ver cumplidos mis propósitos y aspiraciones.

Roxana

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por la vida y a mis padres por el apoyo moral sobre todo por ser mi inspiración para seguir luchando por todo lo que me eh propuesto alcanzar de las cuales la vida me está permitiendo demostrarles a ellos que, si puedo lograrlo, agradezco también a mi hermana y cuñado por todo el apoyo anímico y moral que siempre me han dado y a todas las personas que han contribuido de una u otra manera y fueron de gran ayuda para llegar hasta donde eh llegado.

Areli

Agradezco en primer lugar a Dios por la vida, a mi amada madre Dalila y a mi segunda mama Adith por su amor hacia mi persona, así también agradezco a todas las personas (profesores, asesores, compañeros, amigos, etc.) que de una u otra manera fueron parte del proceso y han contribuido para llegar hasta donde he llegado y cumplir con la meta.

Roxana

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	14
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	26
3.2. Variables y operacionalización.....	27
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos .....	32
3.6. Método de análisis de datos .....	32
3.7. Aspectos éticos .....	33
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN.....	47
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS .....	56
ANEXOS.....	61

## Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos.....	31
Tabla 2 Validación – Inteligencia emocional.....	31
Tabla 3 Validación – Calidad de atención. ....	31
Tabla 4 Análisis sociodemográficos de los participantes .....	34
Tabla 5 Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones .....	35
Tabla 6 Análisis descriptivo de la calidad de atención y sus dimensiones.....	37
Tabla 7 Prueba de normalidad .....	41
Tabla 8 Prueba de chi cuadrado – Dimensiones de la inteligencia emocional y calidad de atención.....	42
Tabla 9 Las dimensiones de la inteligencia emocional y su relación con la calidad de atención.....	42
Tabla 10 Prueba de chi cuadrado – Dimensiones de la calidad de atención y la inteligencia emocional. ....	43
Tabla 11 Las dimensiones de la calidad de atención y su relación con la inteligencia emocional.....	44
Tabla 12 Prueba de chi cuadrado - Inteligencia emocional y calidad de atención .....	45
Tabla 13 La inteligencia emocional y su relación con la calidad de atención.....	46

## Índice de figuras

Figura 1 Grado de inteligencia emocional .....	39
Figura 2 Nivel de calidad de atención .....	40

## Resumen

El estudio planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto. Conforme a la metodología, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental transversal y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 254 usuarios del laboratorio, de los cuales 53 fueron seleccionados como muestra del estudio. Igualmente, en la recolección de datos se empleó dos cuestionarios como instrumentos por medio de los cuales se pudo determinar que el grado de inteligencia emocional de los colaboradores es de nivel medio con un 77.4% y el nivel de atención al cliente también es calificado como medio en un 71.7%. Finalmente, se pudo concluir que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma Tarapoto 2020, debido a que en la prueba Chi cuadrado la significancia fue igual a 0.000 y el coeficiente rho = 0.896, demostrando una correlación positiva alta entre ambas variables y confirmando que mientras los empleados posean niveles altos de inteligencia emocional, mayor será la calidad de atención brindada a los usuarios.

**Palabras claves:** inteligencia emocional, calidad de atención, colaboradores, usuarios.

## **Abstract**

The study's general objective was to determine the relationship between emotional intelligence and quality of care in the collaborators of the Prisma Clinical Laboratory in the city of Tarapoto. In accordance with the methodology, applied research was developed, with a non-experimental cross-sectional design and a correlational descriptive level. The population consisted of 254 laboratory users, of which 53 were selected as the study sample. Likewise, in the data collection, two questionnaires were used as instruments by means of which it was possible to determine that the degree of emotional intelligence of the collaborators is medium with 77.4% and the level of customer service is also classified as medium by 71.7%. Finally, it was possible to conclude that there is a positive and significant relationship between emotional intelligence and the quality of care of the collaborators of the Laboratorio Clínico Prisma Tarapoto 2020, because in the Chi square the significance was equal to 0.000 and the rho coefficient = 0.896, demonstrating a high positive correlation between both variables and confirming that while employees have high levels of emotional intelligence, the higher the quality of care provided to users.

**Keywords:** emotional intelligence, quality of care, collaborators, users.



## I. INTRODUCCIÓN

A diario los individuos expresan sus sentimientos, emociones y sufren cambios involuntarios de humor que se manifiestan inesperadamente en nuestra vida cotidiana; sin embargo, en la actualidad el estudio sobre el manejo de las emociones no ha sido tomado en cuenta como se debería y no se ha conseguido respuestas frente a la deficiente expresión emocional presentada por las personas en varios ámbitos de su vida, como en el familiar, amical y hasta laboral; en cuanto a este último, la mínima importancia de las buenas prácticas de los valores colectivos y la habilidad del autocontrol de la inteligencia emocional ha permitido comprender y reconocer que indudablemente las personas de todo el mundo no vienen aplicando estrategias para fidelizar y ofrecer un servicio de por medio de un adecuado de las emociones. (García-Ancira, 2019).

La modernización ha impactado de diferentes maneras al sector empresarial, obligando a los miembros de las instituciones y organizaciones a que se encuentren dispuestos a un cambio y que tengan la facilidad de ajustarse a estos, ya que las instituciones que desean incrementar sus ingresos y a la misma vez fidelizar a los usuarios, tienen que orientarse a ofrecer servicios y atenciones de calidad, descubriendo y aplicando estrategias que les permitan alcanzar dichos fines. (García-Herrera, 2017)

Por otro lado; los niveles bajos de calidad de atención es una de las dificultades más comunes de nuestra sociedad, sobre todo en las organizaciones públicas que administra el estado; en donde las necesidades de los ciudadanos no son atendidas como se debe. No obstante, las organizaciones privadas no son ajenas a este tipo de situaciones en su atención, por ejemplo, se da mayor prioridad a aspectos sin relevancia que no aportan nada significativo al desarrollo de la empresa, y se realiza estrategias superficiales sin sustento técnico y que no garantizan ser sostenibles en el tiempo. Es evidente que el contexto empresarial se encuentra en un entorno deficiente y paralizado en lo que respecta a brindar y atender de una manera óptima a los

usuarios, hecho que sigue generando molestias e inconvenientes al no verse cumplidos las expectativas de los usuarios. (Cervantes, Inda & Muñoz, 2020)

En el Perú, los ciudadanos expresan sus disgustos y molestias respecto a la incapacidad de atención de los trabajadores y funcionarios estatales, así como de su ineficacia y desconocimiento de sus funciones, y la carencia de valores éticos, dejando de lado el brindar un servicio de calidad y no mostrando interés por ofrecer soluciones a los problemas presentados por los usuarios. Asimismo, una de las falencias que se puede mencionar de manera general es que no se tiene definido un estándar que valore la atención brindada a los ciudadanos. (Delgado, 2020)

En cuanto a la Inteligencia emocional, la revista de investigación y docencia universitaria sostiene que las personas no se encuentran preparadas para reaccionar de manera apropiada ante hechos negativos, dificultando sus actividades laborales y la calidad de las relaciones, por el inapropiado control de emociones como la frustración, el estrés, el enojo, etc. Dichos comportamientos tienden a agravarse cuando no son tratados, y por lo general las empresas no emplean actividades para sobrellevar estos casos, dentro de la institución.

Desde un ámbito local, el sector salud, ha sufrido uno de los impactos más significativos en los últimos tiempos, la coyuntura actual (Covid-19) ha desnudado las falencias técnicas y procedimentales. Y la calidad de atención, no es ajena a ello, donde los factores emocionales y de conducta del personal del laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, ha influenciado en la capacidad de respuesta, solución de problemas, trato y empatía, dado que se han presentado una serie de reclamos, en vista que los usuarios han manifestado la demora en los procesos de atención, la capacidad de respuesta no es exacta y rápida, lo que facilita que el usuario se sienta desorientado, falta de comprensión, así también los recursos que dispone el laboratorio clínico son escasos para lograr una atención rápida conllevando a la aglomeración y desacato de las normas de bioseguridad dictadas por el estado. Así también, se exponen continuamente a momentos de tensión, estrés y hostilidad, lo que genera comportamientos de antipatía, dificultando de esa manera las relaciones interpersonales con los usuarios y propios trabajadores. Por consiguiente, uno de los

problemas con mayor relevancia es la forma del trato y cooperación del colaborador, dejando a un lado el conocimiento de las necesidades y la pronta ayuda que necesita el usuario ante situaciones adversas. Finalmente, los trabajadores del Laboratorio Clínico Prisma tienen problemas para manejar adecuadamente sus emociones, generando dificultades en cuanto a la aceptación de los usuarios, además que no sean capaces de manejar sus impulsos, puede conllevar a tener síntomas de ansiedad y traer consigo alteraciones en su desarrollo personal y emocional. Las situaciones descritas no hacen más que exponer una realidad que se presencia día a día en la mayoría de las personas trabajadoras.

Toda esta realidad nos lleva a plantear como **problema general**, ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto?, y como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto? ¿Cuál es el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto?; ¿De qué manera las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto?; ¿De qué manera las dimensiones de la calidad de atención se relacionan con la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto?

La presente investigación se justifica por **conveniencia**, debido a la existencia de personas que no se encuentran aptas emocionalmente para poder brindar una calidad de atención al usuario en todo contexto laboral, en especial a los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, teniendo en cuenta que las aptitudes personales y sociales son elementos básicos en el desarrollo de una persona y la forma en cómo manifiestan sus emociones con las personas que se relacionan. Asimismo, el estudio se justifica por **relevancia social**, debido a que los resultados servirán como evidencia para la implementación de estrategias concernientes a la inteligencia emocional de los colaboradores, y de esa manera estos saquen provecho de sus competencias sociales y emocionales y los direccionen al cumplimiento de

metas de la organización, garantizando mejoras en la atención brindada. También presenta **implicancias prácticas**, ya que a través de la investigación se pretende analizar la inteligencia emocional y la calidad de atención; con el fin de que la información generada y/o recopilada después del análisis, contribuya a brindar alternativas de solución a los problemas relacionados a la calidad de atención ofrecida a los clientes y también favorezca al control de conflictos laborales y a una mejor toma de decisiones. Del mismo modo, el estudio presenta **valor teórico**, dado que la presente investigación estará basada en las diferentes teorías y conocimientos que establecen una respuesta al problema presentado dentro de la empresa en estudio; además por medio de la fundamentación teórica de los autores será posible describir y explicar los elementos esenciales de las variables inteligencia emocional y calidad de atención. Finalmente, presenta **utilidad metodológica**, puesto que para ejecutar el estudio se desarrollarán instrumentos que faciliten el recojo de información y estos podrán ser empleados posteriormente en otras investigaciones. Además de ello se desarrollará un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que faciliten el cumplimiento de los objetivos planteados.

De acuerdo con la problemática del estudio se plantea como **objetivo general**: Determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto. Asimismo, se planteó como **objetivos específicos**: Diagnosticar el nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, Conocer el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; Determinar el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; establecer la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; Establecer la relación de las dimensiones de la calidad de atención y la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

De acuerdo con la problemática del estudio se propone como **hipótesis general**: Existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de

atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, Tarapoto, 2020. Asimismo, como **hipótesis específicas** se propone, H1: El nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, es alto; H2: El grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, es alto.; H3: Las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; H4: Las dimensiones de la calidad de atención se relacionan de manera significativa con la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de brindar mayor fundamentación a la investigación se consideraron investigaciones que fueron realizadas con anterioridad en función a las variables en estudio, tanto en un contexto internacional como nacional:

En el ámbito internacional, Morales, L., García, Y. y Landeros, E. (2020), en su artículo científico propuso establecer la relación de la inteligencia emocional con el cuidado brindado por los enfermeros de un hospital de México. Metodología aplicada, no experimental de corte transversal, con alcance de tipo descriptivo-correlacional. Para la recopilación de evidencia se empleó como instrumento fichas de evaluación sobre inteligencia emocional y los comportamientos del cuidado, el cual fue aplicado a una muestra constituida por 127 enfermeros. Los resultados obtenidos demostraron que, si los colaboradores de enfermería tienen un nivel alto de inteligencia emocional, sólo entonces podrá tener un efecto positivo y significativo en la calidad del cuidado otorgado, confirmando de este modo que la salud mental e inteligencia emocional influye en la mejora de los indicadores de calidad de atención. Llegando a concluir la presencia de una relación elevadamente significativa entre la inteligencia emocional y el cuidado otorgado por las enfermeras y enfermeros, dado que el nivel de significancia alcanzada ofreció un valor ( $p=0.001$ ), con un coeficiente de correlación cuyo valor alcanzado fue ( $r=0,816$ ), lo cual indica que la inteligencia emocional influye un 70.4% en el cuidado otorgado por enfermeras/os.

Giménez-Espert, M., Castellano-Rioja, E. y Prado-Gascó, V. (2020), en su artículo formuló establecer la relación y el efecto moderador de los factores organizacionales en las actitudes de los enfermeros. En cuanto a la metodología, fue descriptiva y correlacional no experimental transversal, cuya muestra constituyó 268 enfermeros, para la obtención de información se empleó el cuestionario. Los resultados obtenidos permitieron demostrar que las habilidades de comunicación, empatía e inteligencia emocional impactan directamente en la calidad de atención a los pacientes, pues si un enfermero se siente totalmente motivado, tiene una buena comunicación y cuenta con un alto grado de inteligencia emocional, entonces el nivel de calidad de servicio o atención brindado por el mismo será óptimo, en efecto, se

confirma que la inseguridad laboral ligada a la tipología del contrato, así como el nivel de estrés del servicio repercuten de manera significativa la comunicación y motivación de los enfermero. En ese sentido, se concluye que los factores organizacionales como la comunicación, motivación e inteligencia emocional están relacionados significativamente con la calidad de servicio que brinda el enfermo, puesto que se identificó una significancia bilateral de ( $p=0.002$ ), con un coeficiente de correlación cuyo valor alcanzado fue ( $Rho=0,878$ ), lo cual expresa una correlación positiva considerable, además se confirmó que la calidad de servicio es influenciada en un 77% por el grado de inteligencia emocional, la comunicación y la motivación de los enfermeros.

De la Cruz, A. (2020), en su artículo científico menciona como objetivo general establecer la inteligencia emocional y la influencia que tiene en la satisfacción laboral. En cuanto a la metodología, el estudio fue descriptiva, no experimental, siendo 50 referencias los elementos que componen la población, para la recopilación de datos se empleó como técnica la revisión sistemática o documental y una guía de análisis documental como instrumento. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional es un factor fundamental que se encuentra vinculada o enlazada a la satisfacción laboral, ello por cuanto permite que los colaboradores de una determinada entidad puedan desarrollar de manera eficiente y fluida cada una de sus habilidades sociales, garantizando de este modo la optimización de la calidad de atención brindada a sus clientes. Llegando a concluir que la inteligencia emocional repercute de forma significativa en la satisfacción laboral, puesto que se evidenció una correlación positiva alta cuya significancia bilateral alcanzó un  $p$ -valor= $0.001$ , con un coeficiente  $Rho$  de Spearman cuyo valor alcanzado fue ( $0,891$ ), lo cual indica que a mayor nivel de inteligencia emocional el nivel de satisfacción laboral también será mayor.

Veliz, A., Dörner, A., Soto, A., Reyes, J. y Ganga, F. (2018), en su estudio plantearon como intención determinar la relación entre la inteligencia emocional y el bienestar psicológico en profesionales de enfermería del Sur de Chile. Método descriptivo y correlacional, no experimental, cuya unidad de análisis estuvo

constituida por 97 enfermeros. Como instrumentos de recolección de datos aplicaron el Trait Meta-Mood Scale y la Escala de bienestar psicológico de Ryff. Los resultados obtenidos demostraron que los profesionales de enfermería específicamente aquellos encargados de la gestión de atención, tienden a presentar una serie de inconvenientes que le generan estrés profesional, afectando de este modo su bienestar psicológico, por tal motivo se confirmó que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores fue medio, reflejando a la percepción emocional con un nivel medio de 49%, la comprensión emocional con un nivel medio de 57,90% y la regulación emocional con un nivel medio de 46,2%, por todo ello el nivel bienestar psicológico presentó un nivel medio. En ese sentido, concluyeron que la inteligencia emocional y el bienestar económico tienen una relación positiva y significativa, por cuanto los valores estadísticos alcanzados reflejan ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,648$ ), lo cual revela una correlación moderada positiva.

Desde un contexto nacional, García, B. y Mendoza, J. (2019), en su artículo plantean como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los profesionales odontólogos del Ministerio de Salud de la región Puno. El método empleado fue cuantitativo de corte transversal y de tipo correlacional, cuya muestra estuvo compuesta por 90 odontólogos, asimismo para la recopilación de datos se aplicaron 2 cuestionarios con la finalidad de facilitar la obtención de datos. Los resultados obtenidos reflejaron que el nivel de inteligencia emocional del 36,7% de los odontólogos es alto, sin embargo, los recurrentes incidentes o inconvenientes que presentan durante la atención a los pacientes e incluso por la sobrecarga laboral de atención el grado del síndrome de Burnout en el 85,6% de los odontólogos es medio. Llegando a la conclusión que el nivel de correlación entre las dos variables es positiva moderada, por cuanto se evidenció una significancia bilateral de ( $p=0.000$ ) y un coeficiente de correlación cuyo nivel alcanzado fue de ( $r=0,422$ ), lo cual confirma que la inteligencia emocional incide un 17,8% en el síndrome de Burnout, pues a mayor sea el nivel de inteligencia emocional de los odontólogos durante la atención a los pacientes menor será la posibilidad de



ser vulnerados por el síndrome de Burnout, pudiendo de este modo optimizar la calidad de atención a sus pacientes.

Sierra-Tobón, S. y Díaz-Castrillón, C. (2020), en su estudio propusieron conocer la relación entre dos variables (inteligencia emocional y práctica clínica). La metodología presentó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, cuya muestra se formó por 84 profesionales médicos, aplicando como instrumento el cuestionario para simplificar el proceso de recopilación de datos. Los resultados reflejaron que el nivel de inteligencia emocional de los profesionales médicos es alto en un 54%, por cuanto se confirmó que durante los tiempos de pandemia el compromiso, empatía, fiabilidad y habilidades sociales de los profesionales médicos fue mayor a causa de la emergencia sanitaria, trayendo consigo mayor responsabilidad profesional, sin embargo, a causa del incremento acelerado de enfermos y por el colapso de los hospitales la práctica clínica se ha visto afectada de manera considerable, reflejándose de este modo que el nivel de calidad de atención sea bajo, debido al incremento de muertes por negligencia médica o por la falta de camas hospitalarias. Concluyeron que presenta una relación de carácter significativo entre la inteligencia emocional y la práctica clínica en tiempos de pandemia, puesto que los valores estadísticos reflejan un grado de correlación positiva alta, pues la significancia bilateral alcanzó un  $p\text{-valor}=0.000$ , con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor alcanzado fue de (0,894).

Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018), en su artículo científico pretendió hallar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo. Investigación aplicada, no experimental con alcance correlacional. La unidad de análisis se compuso de 57 colaboradores, asimismo para la recopilación de los datos y la información utilizaron la encuesta y un cuestionario, como técnica e instrumento respectivamente. Los resultados logrados confirmaron que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores es bajo en un 58%, ello por cuanto se constató que gran parte del talento humano de la empresa son poco empáticos durante la atención a sus clientes, además se encuentran desmotivados por el impago de sus sueldos y por la falta de

seguridad laboral que le brinda el empleador, razón por la cual el grado de desempeño laboral presenta niveles bajos en el 47% de los colaboradores, dichos resultados demuestran que las constantes quejas presentadas por los clientes es debido al bajo nivel de calidad de atención o servicio que brinda la entidad. En ese sentido, confirmaron y concluyeron la incidencia positiva entre las dos variables, ello por cuanto la prueba Rho de Spearman reflejó que el nivel del coeficiente de correlación alcanzado fue de (0,872), además la significancia bilateral alcanzó un p-valor=0.001, lo cual indica una correlación alta y positiva.

Paredes, J. y Vidaurre, M. (2018), en su artículo científico han pretendido establecer la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de vida en los adultos mayores. La metodología empleada tuvo un diseño no experimental, con corte transversal, de nivel correlacional. En la muestra se consideró a 120 adultos, y para la obtención de información se ejecutó un cuestionario. Los resultados demostraron que el nivel de inteligencia emocional fue medio en un (59,2%), de igual manera el nivel de calidad de vida fue medio en un (49,2%), ello debido a que en su mayoría los adultos mayores mostraban escaso desarrollo de sus habilidades sociales a causa de la falta de motivación y falta de empatía por parte del personal médico, la falta de seguridad y proporcionalidad de recursos, en ese sentido, y de acuerdo a lo señalado por los adultos mayores el nivel de calidad de atención médica por parte de las(o) enfermeras(o) era bajo, generando de este modo disconformidad y quejas recurrentes por los mismos. Los autores concluyeron que efectivamente existe una relación satisfactoria entre las dos variables (inteligencia emocional y calidad de vida), por cuanto el p-valor alcanzado fue de (0.000), además la prueba Rho de Spearman alcanzó un coeficiente de correlación cuyo valor fue de ( $r=0,474$ ), reflejando una relación positiva débil entre las variables en estudio.

A continuación, se muestra la **fundamentación teórica** de las variables. Referente a la variable **inteligencia emocional**, Belykh (2019) manifiesta que, se refiere a la facultad que posee un individuo para evaluar y analizar sus propias emociones y la de los demás. Carmona, Vargas y Rosas (2015) indican que la inteligencia emocional ayuda a comprender la forma en como manejamos

inteligentemente nuestras emociones y la forma en cómo comprendemos los sentimientos de los demás. De la misma manera, Cali, Fierro y Sempertegui (2015) describen a la inteligencia emocional como la destreza que permite controlar los sentimientos personales y los de los demás, además permite excluir entre todos ellos y utilizar la información en la toma de decisiones.

Cooper y Sawaf (1997, citado en De la Villa y Ganzo, 2018) revelan que la inteligencia emocional está compuesta por los siguientes elementos: la alfabetización emocional, la cual consiste en la forma en cómo manejamos nuestras emociones; la agilidad emocional, manifestada como la forma en cómo generamos confianza para facilitar las relaciones con los demás, y como la manera en que nos enfrentamos a los problemas. También tenemos la profundidad emocional, que está basada en la moral y la ética personal. Por último, se menciona a la alquimia emocional, expuesta como nuestra capacidad de experimentar y enlazarnos plenamente con nuestros sentimientos.

Por otro lado, Serrat (2017) señala que las personas con inteligencia emocional cuentan con las siguientes características: son individuos que no solo sienten sus emociones, sino que también las analizan y escuchan; expresan de manera clara y sincera sus sentimientos, es decir no los reprimen; balancean sus acciones y centran su atención en cosas útiles para ellos; razonan en base a lo que sienten si sus metas pueden ser alcanzadas o no; no gastan su tiempo en cosas que saben que no pueden controlar; no toman nada personal; no dejan que sus emociones los controlan; son personas que se automotivan y siempre están en busca de nuevas experiencias; toman en cuenta las emociones de otras personas e intentan siempre ser empáticos al momento de expresar sus emociones; están dispuestos a conocer gente nueva y se reúnen con aquellos con los que sienten un buen vínculo.

En cuanto a la importancia de la inteligencia emocional, Di Fabio, A., & Kenny, M. (2016), refieren que la inteligencia emocional es muy necesaria porque a través de ella las personas pueden sentirse emocionalmente estables, cómodas y seguras. Dominar y controlar los sentimientos es importante para el ser humano porque permite no ceder o dejarse llevar por impulsos emocionales y contribuye a un mejor

desarrollo de nuestras relaciones con las demás personas, Además, se debe tener en cuenta que el componente emocional es considerado un elemento esencial en la prevención de enfermedades, porque se ha demostrado que sentimientos negativos como el miedo, estrés, enojo, etc, generan consecuencias perjudiciales en la salud.

Las ventajas de la inteligencia emocional son mencionadas por Mathew & Gupta (2015), las principales son: la inteligencia emocional cumple una función primordial en el éxito o fracaso de los vínculos humanos, sean familiares, amicales, sentimentales y hasta en las relaciones laborales; por lo que también es un elemento indispensable para el desenvolvimiento de las empresas u organizaciones, ya que se ha puesto en evidencia que el control de las emociones, la positividad, la motivación y la empatía influyen satisfactoriamente en el ambiente laboral. Asimismo, en el contexto educativo el concepto de inteligencia emocional brinda beneficios, ya que interviene directamente en el transcurso de aprendizaje, considerando que tanto la inteligencia emocional del profesor, como la del estudiante son los factores determinantes del resultado positivo o negativo del proceso de enseñanza.

En la **evaluación de la variable inteligencia emocional** se utilizará las cinco dimensiones establecidas por Goleman (1998) las cuales se describen a continuación: El **autoconocimiento**, definida como la capacidad de reconocer e identificar lo que se está sintiendo y tomar conciencia de nuestras emociones. Se mide a través de los siguientes indicadores: Conciencia emocional, hace referencia a la habilidad de reconocer emociones y sus posibles consecuencias. Autoevaluación precisa, que hace referencia a conocer nuestras fortalezas y debilidades. La seguridad en uno mismo se manifiesta como la seguridad que tenemos en nuestras capacidades.

La segunda dimensión es la **autorregulación**, Goleman (1998) infiere que se entiende como la habilidad de los sujetos para manejar sus emociones ante cualquier circunstancia. Cuenta con los siguientes indicadores: Autocontrol, es la facultad de controlar y manejar apropiadamente las emociones, evitando cualquier tipo de impulsos. Confiabilidad, que significa lealtad a los parámetros de integridad y sinceridad Integridad, basada en aceptar y asumir la responsabilidad de nuestros

actos. Adaptabilidad, que alude a nuestra capacidad para adecuarnos a los cambios. Innovación, significa sentirse abierto y cómodo a nuevas posibilidades e ideas de información.

Como tercera dimensión se tiene a la **motivación**, Goleman (1998) hace referencia a la capacidad de direccionar nuestra energía hacia el cumplimiento de propósitos u objetivos. Sus indicadores son: Motivación de logro, la cual significa esforzarse al máximo para cumplir con nuestros logros. Compromiso, se refiere a contribuir en el cumplimiento de objetivos dentro de un grupo o una organización. Iniciativa, significa tener las ganas y disposición para actuar ante una determinada ocasión. Optimismo, hace referencia a la constancia aplicada durante el cumplimiento de los objetivos, aún ante los obstáculos o trabas que puedan presentarse.

La cuarta dimensión establecida es la **empatía**, Goleman (1998) sostiene que es la habilidad que posibilita a los individuos darse cuenta y reconocer las necesidades y sentimientos de las demás personas, contribuyendo a la creación de relaciones más sanas y eficaces, Como sus indicadores se puede mencionar a los siguientes: Comprensión de los demás, la cual significa tener la habilidad para entender y percibir los sentimientos de las otras personas, demostrando interés en las cosas que les importan. La orientación hacia el servicio hace referencia a distinguir y a satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios. El Aprovechamiento de la diversidad, significa sacar provecho de las oportunidades que nos puedan ofrecer las personas de nuestro entorno. La conciencia política permite descubrir cómo se manifiestan las relaciones de poder dentro de una organización o un grupo.

Como quinta y última dimensión se menciona a las **habilidades sociales**, Goleman (1998) manifiesta que son la base para controlar adecuadamente las emociones e interpretar correctamente las situaciones que se presentan en nuestro día a día. Para su medición se empleará los siguientes indicadores: Influencia, establece que se debe utilizar estrategias para persuadir a los demás eficazmente. Comunicación, es la clave para expresar mensajes claros y decisivos. Liderazgo, se refiere a la capacidad utilizada para inspirar y guiar a grupos de individuos.

Catalización del cambio, significa la habilidad para comenzar u orientar cambios. La determinación o resolución de conflictos hace referencia a la destreza de resolver y dar solución a conflictos que se presenten. La aportación y cooperación, implica la facultad de poder laborar armónicamente con el resto para lograr el cumplimiento de una meta. Las habilidades de equipo, establece que se debe ser capaz de crear un ambiente asociado y unido para conseguir el logro de metas colectivas.

La segunda variable de investigación es **calidad de atención**, definida como un conjunto de acciones que ejecutan las empresas con la finalidad de distinguir las necesidades de los clientes y determinar de qué manera podrán satisfacerlas para poder cumplir así con sus expectativas. (Duque y Rengifo, 2019). Además, Febres y Mercado (2020) revelan que la calidad de atención viene a ser todas las acciones y comportamientos que aplican las empresas al momento de ofrecer bienes y servicios; es utilizada como un instrumento valioso y estratégico que permite brindar un valor agregado a los clientes para diferenciarse de otras empresas. Según, Puchi y Salazar (2018) establecen que, a través de la calidad de atención se busca asegurar que los clientes reciban un servicio óptimo y adecuado, a través de una atención efectiva, con la finalidad de satisfacer y cumplir con sus expectativas y de esa manera se minimice posibles escenarios negativos. De la misma manera, García y Gálvez (2016), manifiestan que simboliza el grado de satisfacción después de haber prestado un determinado servicio, es decir, consideran a la calidad de atención como el excedente entre las perspectivas de los usuarios y la percepción del servicio brindado. Igualmente, Revilla, Gonzáles y Valenzuela (2016), postulan que la calidad de atención mide el nivel de cumplimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes, en el proceso de adquirir un bien o prestar un servicio. Finalmente, el Ministerio de salud (2017), manifiesta que es un cúmulo de diversas actividades efectuadas en los centros de salud y los servicios médicos de soporte en el proceso de atención al usuario, desde aspectos técnicos y humanos, a fin de alcanzar resultados deseados tanto por los clientes y proveedores en criterios de seguridad, eficacia y eficiencia.

En cuanto a los objetivos de la calidad de atención, Duran, Rodríguez y Gomero (2016), refieren que deben estar orientados principalmente a la satisfacción de las necesidades de sus clientes y de esa manera fidelizarlos, por eso es importante que las empresas estén constantemente evaluando y analizando sus procedimientos y recursos. Entonces, como principales objetivos se mencionan los siguientes: optimizar la productividad; aumentar el valor de vida del cliente; brindar al cliente experiencias positivas y gratificantes; incrementar las ventas; fidelizar más usuarios; mejorar el grado de satisfacción del cliente; perfeccionar los productos y/o servicios que se ofrecen; y eliminar o minimizar al máximo las fallas que se generan durante el proceso productivo.

En cuanto a los principios de la calidad de atención, Zamora (2016) fundamenta que, la prestación de servicios debe estar principalmente dirigido a alcanzar la satisfacción de los clientes, ya que son ellos quienes evalúan la calidad de atención que están recibiendo, por lo que es fundamental siempre tener en cuenta sus sugerencias para el mejoramiento de la organización. Asimismo, tomando en cuenta las exigencias del cliente, es posible buscar estrategias orientadas a maximizar la producción de bienes y el ofrecimiento de servicios, lo que garantiza el aumento de la competitividad en la organización de tal manera que ésta pueda permanecer y diferenciarse en el mercado. Por último, la calidad de atención tiene que estar sustentada en políticas, procedimientos y normas que impliquen a todos los miembros de la empresa, y de esa manera se pueda desarrollar y efectuar estrategias o tácticas para mejorar la calidad de atención teniendo en cuenta el rubro y tipo de negocio en el que se desenvuelve la organización.

Respecto a los beneficios de la calidad de atención, Gonzáles (2018) menciona los siguientes: garantiza una mayor lealtad por parte de los clientes; aumenta la rentabilidad y las ventas; incrementa la cantidad de clientes por recomendación; ayuda en la captación de más consumidores o usuarios; disminuye los gastos en actividades de publicidad; reduce el nivel de reclamaciones y quejas; mejora la reputación de la empresa y permite que la organización resalte frente a la

competencia; fomenta un adecuado clima de ambiente laboral; y promueve la competitividad.

Para la evaluación de la variable se ha considerado el cuestionario y las dimensiones aplicadas por el Ministerio de salud (2017), que tuvo como finalidad medir la calidad de atención recibida por las instalaciones de salud, considerando la teoría de servqual, siendo estas las siguientes:

Como primera dimensión es la **Fiabilidad**, según, el Ministerio de salud (2017), señala que es la capacidad del servidor de salud con relación al cumplimiento exitoso del servicio ofrecido al usuario, realizando sus actividades de manera rápida y oportuna para lograr mayor satisfacción en el paciente o usuario. Cuyos indicadores son: Respeto al cliente: el servidor debe respetar, orientar de manera clara y precisa sobre los procesos de atención, cumpliendo con el orden de llegada de los usuarios y la programación determinada, de esa manera evitar disgustos. Otro de los indicadores es la atención rápida: el servidor debe verificar la gravedad o la necesidad de atención del usuario, con la finalidad de facilitar al usuario una atención inmediata y evitar consecuencias graves.

Como segunda dimensión tenemos la **capacidad de respuesta**, el cual según el Ministerio de salud (2017), es la habilidad de ayudar a los pacientes o usuarios y proveerles un servicio vertiginoso, ante a la demanda con una atención aceptable y de calidad, entre sus indicadores tenemos: Puntualidad en la información: este se encarga en facilitar la información adecuada sobre las necesidades clínicas que desea recibir el usuario, así también de proporcionarle información veraz y rápida. Otro de los indicadores son eficiencias en el proceso de atención: el personal debe conocer todas las normas que se emplean en esta área, así como también debe tener todos los materiales al alcance de su mano, para así pueda atender de manera rápida las consultas.

Así también, tenemos a los **aspectos tangibles**, el Ministerio de salud (2017), sostiene que son los criterios físicos que los pacientes o usuarios reciben de la entidad, estas están vinculados a las condiciones y apariencias de las instalaciones,



equipos informáticos y de comunicación. Entre los indicadores tenemos Recursos disponibles: esta área se encarga de facilitar información sobre los faltantes de medicamentos, instrumentos y medios para la atención al usuario de manera eficiente, en el tiempo y momento oportuno. Otro de los indicadores es la apariencia física de las instalaciones: es muy importante que el usuario se sienta seguro dentro de la empresa, para ello, es importante disponer de recursos que garanticen tales cualidades. Asimismo, es importante mencionar que es importante que cuenten con los letreros, carteles y flechas para guiar y orientar a los usuarios. Y finalmente, Materiales para la atención: hace referencia a recursos disponibles y necesarios que deben contar los consultorios para lograr una atención adecuada y rápida.

Como última dimensión tenemos la **seguridad**, el Ministerio de salud (2017), que este criterio estima la cordialidad o confianza que proporciona el servidor que otorga el servicio, demostrando conocimiento, privacidad, gentileza y habilidad para relacionarse con los usuarios. Entre los indicadores tenemos: Dominio del servicio: hace referencia a que el personal debe tener un conocimiento claro de los protocolos o normas de las instalaciones, con la finalidad de poder responder todas las consultas de los usuarios. Otro de los indicadores es el Trato al usuario: hace referencia que el personal debe mantener una buena relación con el paciente con la finalidad de poder mantener una comunicación amigable. Y finalmente el Conocimiento: que hace referencia que el personal debe disponer de capacitaciones con la finalidad de perfeccionar su inteligencia, o retroalimentarse de las nuevas tecnologías que existen en la salud médica

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

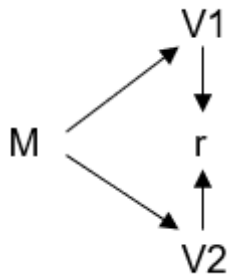
##### Tipo de investigación

En el estudio, se ha empleado un tipo de investigación aplicada, según Rivero (2018), este estudio se caracteriza por emplear los conocimientos teóricos a determinadas situaciones, buscando hacer, actuar y cambiar la realidad evidenciada. En ese sentido en el estudio, se establecieron acciones de mejoras, tras un análisis previo de las teorías que contribuirán en la evaluación de las variables en estudio (Inteligencia emocional y calidad de atención).

##### Diseño de investigación

Según la metodología del estudio, ha sido conveniente determinar un diseño **No experimental**, según, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) indican que estas investigaciones se caracterizan por la falta de manipulación de los resultados, limitando al investigador al control de las variables, a través técnicas y métodos desarrollados en el estudio, con el fin de conseguir resultados cercanos a la realidad.

Seguidamente, el estudio presentó un **corte transversal**, como explica García (2018), en la investigación se recogió y analizó los datos de cada uno de los elementos seleccionados en la muestra en un periodo establecido, en ese sentido, en el estudio se recopiló informaciones provenientes del periodo 2021. Es necesario mencionar que se aplicó un nivel **descriptivo correlacional**, por cuanto el estudio pretendió describir las variables (inteligencia emocional y calidad de atención), con la finalidad de identificar la relación bajo un enfoque cuantitativo. Así también, Prieto (2016) sostiene que las investigaciones correlacionales describen las relaciones entre los elementos seleccionados en la muestra dentro de un momento dado. En la investigación se aplicará el siguiente esquema;



**Donde:**

M: Muestra

V1: Inteligencia emocional

V2: Calidad de atención

R: relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable I: Inteligencia emocional**

**Definición conceptual:** Goleman (1995), hace referencia a las habilidades que permite evaluar los sentimientos y emociones, así como también de los demás. Son habilidades, aptitudes sociales y emocionales que influyen en nuestra manera de actuar.

**Definición operacional:** Para evaluar la inteligencia emocional, se aplicará un cuestionario a los usuarios del Laboratorio Clínico Prisma quienes estimarán las dimensiones de autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales desarrollados de los colaboradores.

**Indicadores:** Autocontrol, Confiabilidad, Adaptabilidad, Motivación de logro, Compromiso, Optimismo, Comprensión de los demás, Orientación hacia el servicio, Aprovechamiento de la diversidad, Conciencia política, Influencia, Comunicación, Liderazgo, Catalización del cambio, Resolución de conflictos, Colaboración y cooperación, Habilidades de equipo.

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable II: Calidad de atención**

**Definición conceptual:** Ministerio de salud (2017), manifiesta que son actividades efectuadas en los centros de salud y los servicios médicos de soporte en el proceso de atención al usuario, desde aspectos técnicos y humanos, a fin de alcanzar resultados deseados tanto por los clientes y proveedores en criterios de seguridad, eficacia y eficiencia.

**Definición operacional:** De la misma manera, para evaluar la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, se elaborará cuestionario bajo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad.

**Indicadores:** Respeto al cliente, Atención rápida, Puntualidad en la información, Eficiencia en el proceso de atención, Recursos disponibles, Apariencia física de las instalaciones, Materiales para la atención, Dominio del servicio, Trato al usuario, Conocimiento

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, la población estuvo determinada por los usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, que según la base de datos lo conforman 254 usuarios. Así también, Rivero (2018), sostiene que la población es un conjunto de participantes que guardan semejanzas en cuanto a sus cualidades y características, los mismos que facilitan la obtención de resultados fehacientes.

**Criterios de inclusión:** En el estudio se consideró a aquellos usuarios cuya base de datos (nombre y apellido, correo, número telefónico) se encuentren a disposición de la empresa. Así también, aquellos usuarios que se encuentren activos dentro del periodo 2021. Y finalmente, se ha considerado, aquellos que decidieron participar voluntariamente en el desarrollo del estudio.

**Criterios de exclusión:** En el estudio se ha limitado la participación de aquellos usuarios cuya base de datos se encuentra desactualizada, y los que comprenden años anteriores al 2021.

### Muestra

Según Rivero (2018), la muestra es un subconjunto de los participantes seleccionados en la población, que guardan relación en sus características y cualidades. En ese sentido, para tener un conocimiento claro de la muestra, se aplicó la siguiente muestra probabilística:

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

#### Dónde:

<b>N</b>	Tamaño de la población	:	254
<b>n</b>	Tamaño de la muestra	:	Tamaño de la muestra.
<b>Z</b>	Desviación normal, límite de confianza	:	1.64
<b>p</b>	Probabilidad de éxito en obtener la información.	:	0.5
<b>q</b>	1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información.	:	0.5
<b>E</b>	Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 10% = 0.1	:	0.1

#### Reemplazando:

$$n = \frac{(1.64)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 254}{(0.1)^2 \times (254-1) + (1.64)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{2.6896 \times 0.25 \times 254}{0.01 \times 253 + 0.6724}$$

$$n = \frac{170.7896}{3.20} \quad \mathbf{53}$$

Según la fórmula probabilística, la muestra es igual a 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

## **Muestreo**

En el estudio se desarrolló un **muestreo probabilístico simple**, Según Rodríguez, Gil y García (2016) manifiesta que, en esta clase de muestreo, cada elemento determinado en la población tiene la probabilidad de ser seleccionado y son recomendables en los estudios descriptivos. En ese sentido, en la investigación, se ha empleado una fórmula probabilística para conocer la cantidad de participantes que integrarán la muestra.

## **Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue determinada por los 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica de recolección de datos**

El estudio contó con la aplicación de una encuesta. En tanto García (2018), manifiesta que es un método apropiado, confiable y válido cuando se refiere a una muestra de cantidad considerable, de igual manera presenta un número de interrogantes enfocadas a los temas a investigar en un orden y formato en específico.

#### **Instrumento de recolección de datos**

El instrumento empleado es el cuestionario. García (2018) afirma que es un documento con un conjunto de interrogantes asociadas a un tema de interés por parte de los investigadores. En la investigación se contó con el instrumento validado de Goleman (1998) adaptado por De la Cruz (2020) por medio de la escala de inteligencia emocional la cual cuenta con 18 interrogantes. En cuanto a la variable calidad de atención, se contó con el cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud (2017) que contiene 16 interrogantes.

Tabla 1  
*Técnicas e instrumentos.*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Escala de instrumento</b>	<b>Escala de la variable</b>
Encuesta (Inteligencia emocional)	Cuestionario	- Completamente en desacuerdo (1)	Bajo
		- En desacuerdo (2)	
Encuesta (Calidad de atención)	Cuestionario	- Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	Medio
		- De acuerdo (4)	Alto
Encuesta (Calidad de atención)	Cuestionario	- Completamente de acuerdo (5)	Bajo
		- Nunca (1)	
Encuesta (Calidad de atención)	Cuestionario	- Casi nunca (2)	Medio
		- A veces (3)	Alto
Encuesta (Calidad de atención)	Cuestionario	- Casi siempre (4)	Bajo
		- Siempre (5)	

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Validez**

Con respecto a la validez, los instrumentos se validaron de acorde a la percepción de los expertos, lo cual se explica en las tablas siguientes:

Tabla 2  
*Validación – Inteligencia emocional.*

Experto	Grado	Especialista	Resultado
Lilia Antonieta Ramos Alvarado	Magister	Gestión pública	Aplicable
Mauro Trigozo Paredes	Magister	Metodología	Aplicable

**Fuente:** Elaboración propia.

Tabla 3  
*Validación – Calidad de atención.*

Experto	Grado	Especialista	Resultado
Lilia Antonieta Ramos Alvarado	Magister	Gestión pública	Aplicable
Mauro Trigozo Paredes	Magister	Metodología	

**Fuente:** Elaboración propia.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos de la investigación será evidenciada a través del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.835 para la variable inteligencia emocional y 0.842 para la variable calidad de atención.

### **3.5. Procedimientos**

Con respecto a la recopilación de datos, se aplicó una encuesta a los 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma. Para lo cual, se emitió una solicitud de autorización al gerente de la empresa a fin de elaborar la investigación con las facilidades que corresponden. Luego, se convocó a los clientes de la empresa por medio de llamadas telefónicas y pactar la fecha que fueron aplicados los cuestionarios. Luego de obtener la información de los cuestionarios, se ha empleado la prueba estadística Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento, para ello, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov por poseer una muestra mayor a 50 participantes, se utilizó la prueba de Chi cuadrado para determinar si existe o no relación, también se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para conocer el nivel de relación entre las variables. Luego, los datos han sido tabulados y posteriormente fueron colocados en una hoja Excel para ser evidenciados en el trabajo de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En cuanto al método de análisis de datos, se aplicará el **método descriptivo**, pues se caracteriza por el estudio de las distribuciones de una variable, de manera que permitirá obtener un resultado por medio de los sujetos de la muestra, en este caso de los 53 clientes. Para ello, se emplearon medidas de tendencia, distribución de frecuencias que enseña el número de veces que sucede cada valor o dato en una tabla donde se ubican los resultados, también, son presentados de forma porcentual. También, se ha empleado el **método estadístico inferencial**, por cuanto se basa en la comprobación de hipótesis, asimismo, permite la estimación de parámetros de la



población. Para la determinación de la prueba de hipótesis fue necesario la aplicación de una prueba no paramétrica (Rho Spearman) a fin de conocer la asociación entre los temas tratados en el presente estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio respeta los aportes de cada autor mencionados en el mismo. De igual manera, respeta todas las precisiones que indica la universidad, así como de las normas de redacción APA 7ma edición. De igual modo, el trabajo se encuentra debidamente parafraseado para garantizar su elaboración. También, se cumplió con los plazos establecidos para la elaboración del trabajo investigativo. Además, se mantuvo en anonimato la participación de los clientes de la organización y los resultados que se alcancen sólo fueron de uso exclusivo para la investigación, sin necesidad de realizar algún tipo de perjuicio a la organización en estudio.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 4**

*Análisis sociodemográficos de los participantes*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Género	Masculino	24	45%
	Femenino	29	55%
	Total	<b>53</b>	100%
Edad	20 - 30	11	21%
	31 - 40	21	40%
	41 - 50	10	19%
	51 a más	11	20%
	Total	<b>53</b>	100%
Grado de instrucción	Nivel universitario	13	24%
	Nivel técnico superior	19	36%
	Nivel secundario	21	40%
	Total	<b>53</b>	100%
Lugar de procedencia	Costa	13	24%
	Sierra	19	36%
	Selva	21	40%
	Total	<b>53</b>	100%

Tal como se aprecia en la tabla 4, del total de los encuestados el 55% (29) fueron participantes femeninas y el 45% (24) restante corresponde a personas del género masculino.

Respecto a la edad, de la totalidad de 53 encuestados, 11(21%) tienen edades entre los 20 y 30, seguidamente 21 individuos que representan el 40% poseen entre 31-40 años. Asimismo, en el rango de edad de 41-50 se encuentran 10 participantes que equivalen al 19%; y por último un 20% de los clientes es mayor de los 51 años.

En cuanto al grado de instrucción, el 40% de usuarios indicaron que tienen solo nivel de educación secundaria, el 36% realizó estudios superiores técnicos y el 24% cuenta con estudios universitarios.

En función al lugar de procedencia, el 40% (21) de los usuarios encuestados son originarios de ciudades de la selva. Por otro lado, el 36% (29) de participantes expresaron que son oriundos de la sierra; y en cambio sólo el 24% (13) nacieron dentro de la región costa.

**Tabla 5**

*Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	En desacuerdo	21	40%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	24	45%
	De acuerdo	7	13%
	Completamente de acuerdo	1	2%
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Autorregulación	Completamente en desacuerdo	2	4%
	En desacuerdo	21	40%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	30%
	De acuerdo	12	22%
	Completamente de acuerdo	2	4%
<b>Total</b>	<b>53</b>		
Motivación	En desacuerdo	12	22%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	49%
	De acuerdo	12	23%
	Completamente de acuerdo	3	6%
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Empatía	En desacuerdo	23	43%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	18	34%
	De acuerdo	11	21%
	Completamente de acuerdo	1	2%
	<b>Total</b>	<b>53</b>	
Habilidades sociales	En desacuerdo	27	51%
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	28%
	De acuerdo	10	19%
	Completamente de acuerdo	1	2%
	<b>Total</b>	<b>53</b>	

En la tabla 5, se expone el análisis descriptivo de la inteligencia emocional junto a cada una de sus dimensiones. De manera general, se observa que el 45% (24) de los usuarios que participaron del estudio mencionó que no se encuentran ni en acuerdo ni desacuerdo respecto a la inteligencia emocional percibida en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, es decir sobre su capacidad que tienen los trabajadores para controlar sus sentimientos personales y de los demás, al momento de ofrecer el servicio. Asimismo, el 40% (21) determinó estar en desacuerdo, el 13% (7) se mostró de acuerdo y en menor magnitud, solo el 2% (1) reveló que está completamente de acuerdo.

Por el contrario, de forma específica la dimensión autorregulación presentó los siguientes resultados: el 40% de individuos señala estar en desacuerdo, el 4% de usuarios sostiene estar completamente en desacuerdo, el 30% manifiesta estar ni en acuerdo ni en desacuerdo, seguidamente el 22% alude encontrarse de acuerdo y un porcentaje inferior (4%) asegura estar completamente de acuerdo. Dichos resultados podrían explicarse porque los colaboradores de la organización no comprenden del todo las emociones de sus usuarios y no observan adecuadamente sus inquietudes o molestias para tratar de resolverlas o aminorarlas en la medida posible.

Igualmente, el 49% de los usuarios demostró estar ni en acuerdo ni en desacuerdo con el componente motivación, dado que no perciben frecuentemente que los trabajadores se encuentren entusiasmados o motivados a la hora de atenderlos. Así también, el 22% reveló estar de acuerdo, el 23% en desacuerdo y sólo el 6% indicó estar completamente de acuerdo.

En cuanto a la dimensión empatía, el 43% (23) de los participantes sostiene que se encuentra en desacuerdo, el 34% (18) ni en acuerdo ni desacuerdo, el 21% (11) está de acuerdo y el 2% (1) completamente de acuerdo. Esto se explicaría porque generalmente los trabajadores del laboratorio no suelen brindar beneficios ni oportunidades a los clientes, y a veces no ofrecen una correcta orientación respecto a los servicios que el laboratorio ofrece.

En el caso del cuarto componente, particularmente 27 usuarios que representan el 51% del total, mencionaron estar en desacuerdo sobre las habilidades sociales de los colaboradores. A parte de ello, el 28% (15) afirma estar ni en acuerdo ni desacuerdo, como también el 19% (10) afirma encontrarse de acuerdo y en menor disposición sólo un individuo (2%) refiere estar completamente de acuerdo. Cabe mencionar que estos resultados se reflejan porque los encuestados consideran que los empleados del Laboratorio Clínico Prisma no muestran tanto interés por aplicar estrategias de persuasión que contribuyan a identificar sus necesidades y por otro lado, tampoco emiten mensajes claros y convincentes para comunicarse con ellos o resolver sus dudas.

**Tabla 6**

*Análisis descriptivo de la calidad de atención y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de atención	Casi nunca	14	26%
	A veces	26	49%
	Casi siempre	13	25%
	Total	<b>53</b>	100%
Fiabilidad	Casi nunca	12	23%
	A veces	24	45%
	Casi siempre	17	32%
	Total	<b>53</b>	100%
Capacidad de respuesta	Nunca	2	4%
	Casi nunca	14	26%
	A veces	24	45%
	Casi siempre	13	25%
Total	<b>53</b>	100%	
Aspectos tangibles	Casi nunca	13	25%
	A veces	27	51%
	Casi siempre	13	24%
	Total	<b>53</b>	100%
Seguridad	Nunca	2	3%
	Casi nunca	11	20%
	A veces	18	34%
	Casi siempre	19	35%
	Siempre	3	8%
Total	<b>53</b>		

Como se puede distinguir en la tabla 6, el análisis descriptivo de la calidad de atención y sus dimensiones dio como resultado con un 49% (26) que los usuarios divisan solo a veces un nivel de calidad de atención propició por parte de los colaboradores. Asimismo, el 26% (14) afirma que casi nunca y un 25% (13) respondió que casi siempre. Los resultados pueden explicarse porque la empresa presenta algunas deficiencias en cuanto a la orientación brindada a sus usuarios y otros aspectos referidos a su calidad de atención. No obstante, se debe resaltar que el personal atiende puntualmente en el horario programado y cuenta con las herramientas tangibles necesarias para brindar eficientemente los resultados de sus servicios.

De acuerdo con la dimensión fiabilidad, el 45% (24) de los encuestados establece que solamente a veces el laboratorio realiza de manera oportuna y rápida sus actividades, pues en ciertas ocasiones el personal no explica eficientemente los trámites o pasos referentes a los análisis clínicos. Así también, el 32% (17) orientó sus respuestas con la escala casi siempre y el 23% (12) con casi nunca.

Igualmente, respecto al componente capacidad de respuesta, los hallazgos evidencian que los usuarios consideran en un 45% que el Laboratorio Clínico Prisma a veces demuestra habilidad para servir a sus usuarios brindándoles un servicio de calidad aceptable. Además, cabe mencionar que el 26% indicó que casi nunca y solo el 4% señaló que nunca lo hace.

Por otra parte, en función a los aspectos tangibles el 51% de usuarios participantes del estudio precisaron que a veces la institución cuenta con los criterios físicos básicos para ofrecer un servicio de calidad como por ejemplo equipos informáticos y de comunicación. Seguidamente el 25% sostuvieron que casi nunca y en cambio, el 24% revelaron que casi siempre.

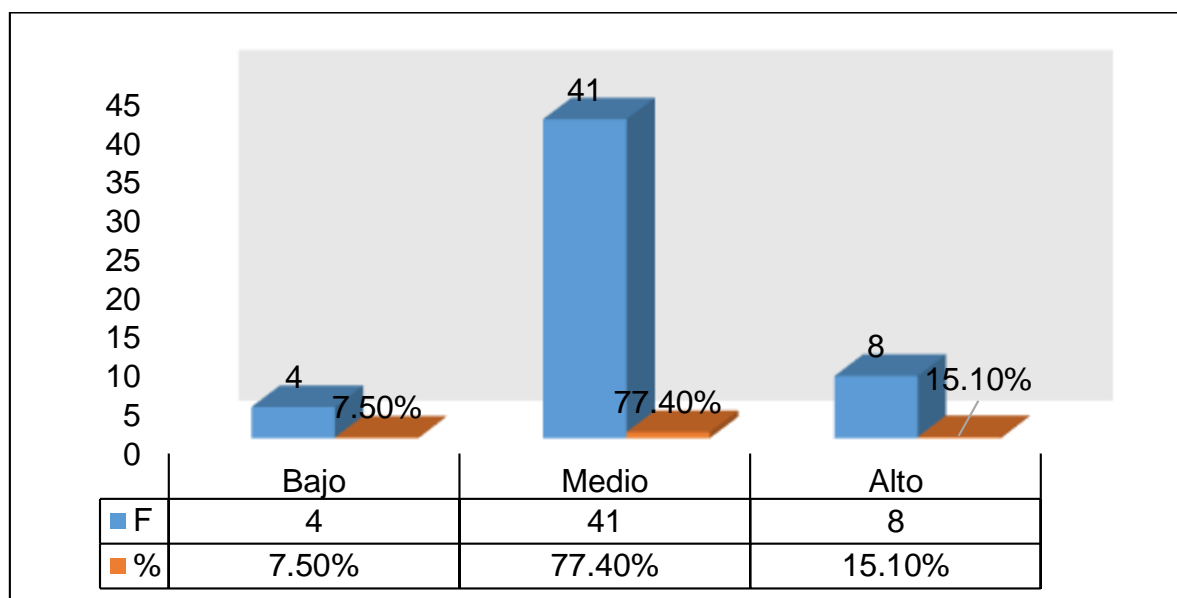
Por último, en analogía a la cuarta dimensión, el 35% (19) de clientes refiere positivamente que casi siempre brinda cordialidad y confianza en el servicio ofrecido a sus clientes, demostrando gentileza, habilidad y conocimiento. A parte de ello, 18

usuarios que representan el 34% de encuestados, respondieron que a veces, el 20% (11) casi nunca, el 8% (3) siempre y en menor alcance el 3% (2) señaló que nunca.

**Objetivo específico 1. Grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto**

**Figura 1**

*Grado de inteligencia emocional.*



**Fuente:** Cuestionario aplicados a los 53 usuarios

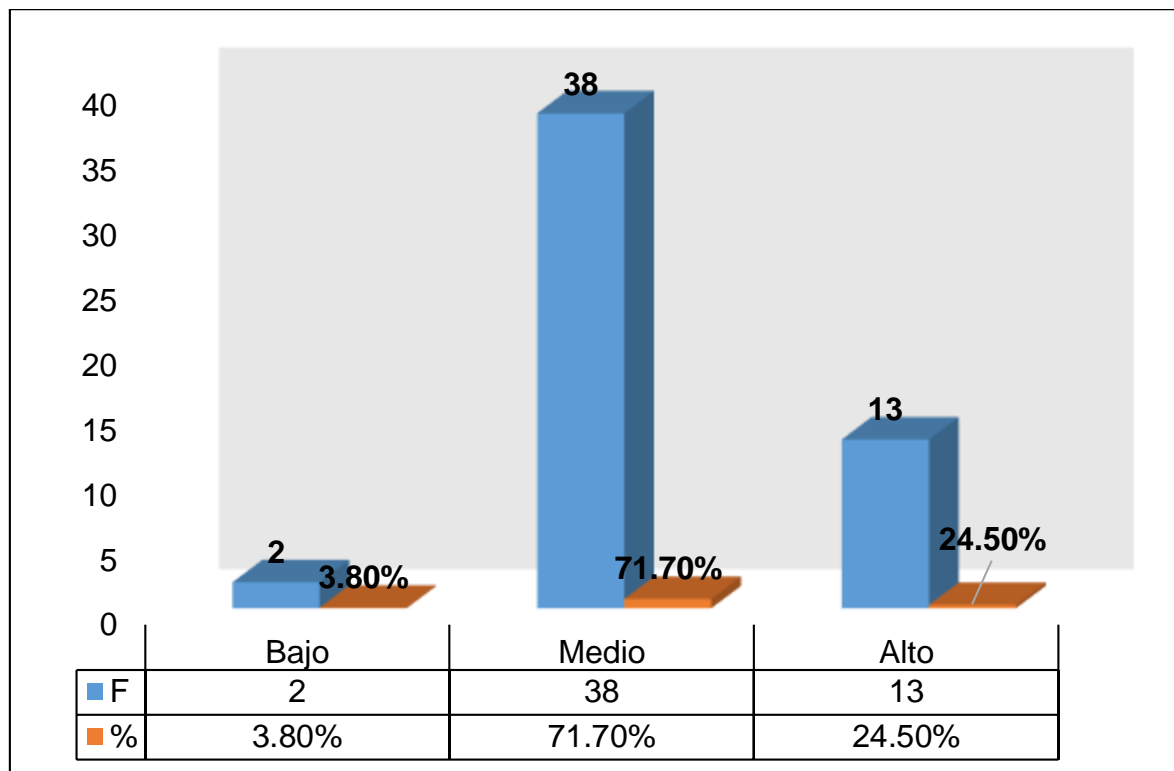
Los resultados de la tabla 7, establecen que, 41 usuarios señalan que el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma es medio, lo cual es representado por 77.4% del total de encuestados, mientras que el 15.1% representado por 8 colaboradores señalan que es alto, y el 7.5%, equivalente a 4 colaboradores, lo califican como bajo.

**Objetivo específico 2. Nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto**

A continuación, se presenta el nivel de calidad de atención considerando los rangos y nivel de las variables.

**Figura 2**

*Nivel de calidad de atención*



**Fuente:** Cuestionario aplicados a los 53 usuarios

Los resultados de la tabla 8, establecen que, 38 usuarios señalan que el nivel de calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma es medio, lo cual es representado por 71.7% del total de encuestados, mientras que el 24.5% representado por 13 colaboradores señalan que es alto, y el 3.8%, equivalente a 2 colaboradores, lo califican como bajo.

#### **4.2. Resultados inferenciales**

Por otro lado, con el propósito de concretar cada uno de los objetivos planteados y determinar la prueba estadística a aplicar para comprobar la hipótesis, se procedió a ejecutar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov puesto que la muestra del estudio es mayor a 50 elementos, cuyas estimaciones se detallan a continuación:



**Tabla 7**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Inteligencia emocional</b>	0.114	53	0.081
Autorregulación	0.205	53	0.001
Motivación	0.213	53	0.001
Empatía	0.145	53	0.007
Habilidades sociales	0.226	53	0.001
<b>Calidad de atención</b>	0.155	53	0.003
Fiabilidad	0.175	53	0.001
Capacidad de respuesta	0.189	53	0.001
Aspectos tangibles	0.144	53	0.008
Seguridad	0.322	53	0.001

En la tabla 7 se aprecia el cálculo de la prueba de normalidad concernientes a las variables (inteligencia emocional y calidad de atención) junto a sus dimensiones. Dicha prueba indica que si el nivel de significancia es mayor a 0.05, las variables están distribuidas normalmente; sin embargo, como se puede observar las dimensiones de ambas variables se encuentran por debajo del nivel aceptable, a excepción de la inteligencia emocional que mostró un valor equivalente a 0.081. Por tanto, los resultados llevaron a determinar que la prueba de correlación de Rho de Spearman es la indicada para realizar la contrastación de la hipótesis general de investigación.

**Objetivo específico 3. La relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.**

### **Prueba de Hipótesis**

#### **Regla de decisión**

- Si el p valor es  $\geq 0,05$  se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )
- Si el p valor  $\leq 0,05$  se rechaza la hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis Alternativa ( $H_1$ )

**Tabla 8**

*Prueba de chi cuadrado – Dimensiones de la inteligencia emocional y calidad de atención.*

	Autorregulación			Motivación			Empatía			Habilidades sociales		
	Valor	gl	p	Valor	gl	p	Valor	gl	p	Valor	gl	p
X <sup>2</sup>	56.245	1	0.061	45.023	1	0.000	26.835	1	0.000	13.499	1	0.036
Verosimilitud	59.839	1	0.120	44.981	1	0.000	32.153	1	0.000	15.371	1	0.018
Asociación lineal por lineal	31.444	1	0.142	26.682	1	0.000	23.114	1	0.000	8.480	1	0.004
Casos	53	1		53	1		53	1		53	1	

Los datos procesados demostraron que la autorregulación y calidad de atención no se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es mayor al 0.05 (0.061), pero, la motivación y calidad de atención se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05 (0.00), la empatía y la calidad de atención se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es 0.00, las habilidades sociales y la calidad de atención se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05 (0.018), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sostiene que las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

**Tabla 9**

*Las dimensiones de la inteligencia emocional y su relación con la calidad de atención.*

	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades sociales
Rho de Spearman	0.242	0.516	0.480	0.675
p - valor	0.080	0.001	0.001	0.001
N°	53	53	53	53

Conforme con los resultados evidenciados en la tabla 9, se aprecia que la dimensión autorregulación no muestra correlación con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.080) fue mayor a 0.05 y el coeficiente rho fue igual a 0.242. En función a la dimensión motivación, muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) y el coeficiente rho equivalente a 0.516. En cuanto a la dimensión empatía muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) y el coeficiente rho equivalente a 0.480. Por último, la dimensión habilidades sociales muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) y el coeficiente rho equivalente a 0.675, lo cual permite confirmar que las dimensiones de la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; dando por aceptada la hipótesis específica planteada.

**Objetivo específico 4. La relación de las dimensiones de la calidad de atención y la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.**

**Tabla 10**

*Prueba de chi cuadrado – Dimensiones de la calidad de atención y la inteligencia emocional.*

	Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Aspectos tangibles			Seguridad		
	Valor	gl	p	Valor	gl	p	Valor	gl	p	Valor	gl	p
X <sup>2</sup>	46.245	1	0.110	35.023	1	0.000	16.835	1	0.000	23.417	1	0.000
Verosimilitud	39.839	1	0.244	34.981	1	0.000	22.153	1	0.000	25.417	1	0.000
Asociación lineal por lineal	29.302	1	0.019	16.482	1	0.000	13.114	1	0.000	18.430	1	0.001
Casos	53	1		53	1		53	1		53	1	

Se muestra en la tabla 16, que la fiabilidad y la inteligencia emocional no se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es mayor al 0.05, es decir 0.110. La capacidad de respuesta y la inteligencia emocional se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05 (0.000). Los aspectos tangibles y la inteligencia emocional se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05 (0.000). La seguridad y la inteligencia emocional se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05 (0.000), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que sostiene que las dimensiones de la calidad de atención se relacionan de manera significativa con la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

**Tabla 11**

*Las dimensiones de la calidad de atención y su relación con la inteligencia emocional.*

	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Seguridad</b>
Rho de Spearman	0.161	0.653	0.360	0.583
p - valor	0.249	0.001	0.008	0.001
N°	53	53	53	53

Con respecto a los resultados evidenciados en la tabla 11, se aprecia que la fiabilidad no muestra un nivel de correlación con la inteligencia emocional, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.249) fue mayor a 0.05 y el coeficiente rho fue igual a 0.161. La capacidad de respuesta muestra una correlación positiva moderada con la inteligencia emocional, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue equivalente a 0.653. Los aspectos tangibles muestran una correlación positiva baja con la inteligencia emocional, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.008) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue equivalente a 0.360. Por último, la seguridad muestra una correlación positiva moderada con la inteligencia emocional, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue

equivalente a 0.583, lo cual permite confirmar que las dimensiones de la calidad de atención se relacionan de manera significativa con la seguridad de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; dando por aceptada la hipótesis específica planteada.

**Objetivo general: La inteligencia emocional y su relación con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.**

Para la solución del objetivo general de la investigación se ha desarrollado la prueba de Chi cuadrado y Rho de Spearman, que prueba la hipótesis planteada en la investigación.

**Tabla 12**

*Prueba de chi cuadrado - Inteligencia emocional y calidad de atención*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,835 <sup>a</sup>	16	0.000
Razón de verosimilitud	22.153	16	0.000
Asociación lineal por lineal	13.114	1	0.000
N de casos válidos	53		

a. 4 casillas (55%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

En la tabla 12 se evidencia que la inteligencia emocional y la calidad de atención se encuentran relacionados estadísticamente, porque el nivel de significancia obtenida es menor al 0.05, es decir 0.000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que menciona que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, Tarapoto, 2020.

**Tabla 13***La inteligencia emocional y su relación con la calidad de atención*

		Calidad de atención
	<i>Coefficiente de Rho</i>	0.896
	<i>Spearman</i>	
Inteligencia emocional	<i>p-valor</i>	0.001
	<i>N</i>	53

Finalmente, respecto a los resultados evidenciados en la tabla 13, se aprecia que la inteligencia emocional muestra una correlación positiva alta con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue equivalente a 0.896, lo cual permite confirmar que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto; dando por aceptada la hipótesis específica planteada. Por tanto, se puede confirmar que mientras los empleados posean niveles altos de inteligencia emocional, mayor será la calidad de atención brindada a los usuarios.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación uno de los principales objetivos específicos fue diagnosticar el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, para lo cual se ha elaborado un cuestionario dirigido a los clientes, quienes bajo su percepción evaluarán al personal de la institución, con la aplicación del instrumento de recolección se ha reconocido que el grado de inteligencia es de nivel medio del 77.4%, en vista que los clientes manifestaron que el personal expresa sus sentimientos y emociones de manera continua, así también, muestran motivación y entusiasmo por brindar sus servicios de forma competente, no obstante los intereses y preocupaciones se ven plasmados en la calidad de las actividades impartidas dentro de la institución. De la misma manera Veliz et al. (2018), presentan resultados semejantes al estudio, dado que concluye que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de las clínicas de Sur de Chile fue medio, reflejando a la percepción emocional con un nivel medio de 49%, la comprensión emocional con un nivel medio de 57,90% y la regulación emocional con un nivel medio de 46,2%, por todo ello el nivel bienestar psicológico presentó un nivel medio. Así también, De la Cruz (2020), sostiene que la inteligencia emocional es un factor fundamental que se encuentra vinculada o enlazada a la satisfacción laboral, ello por cuanto permite que los colaboradores de una determinada entidad puedan desarrollar de manera eficiente y fluida cada una de sus habilidades sociales. Sin embargo, los resultados de García y Mendoza (2019) son diferentes dado que concluye que el grado de inteligencia emocional del 36,7% de los odontólogos del Ministerio de Salud de la región Puno es alto. Estos resultados demuestran la importancia de controlar y mantener la postura durante las acciones efectuadas dentro del centro de estudio, dado que son evidenciado por lo clientes, quienes esperan un trato amable, seguridad y óptimo durante el proceso de atención

Así también, se ha conocido el nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, para lo cual se ha desarrollado un cuestionario dirigido a los colaboradores, quienes calificaron de nivel medio en un 71.7%, debido a que se presentan nudos críticos que afectan al desarrollo de servicio,

como la falta de orientación en los servicios que brinda la institución, así también en la capacidad de respuesta o la empatía. No obstante, se debe resaltar que el personal atiende puntualmente en el horario programado y cuenta con las herramientas tangibles necesarias para brindar eficientemente los resultados de sus servicios. No obstante, Morales et al. (2020) presenta resultados diferentes, por cuanto la calidad del cuidado otorgado a los pacientes del hospital de México es alta en un 71%. Estos resultados demuestran que la calidad de atención en el sector salud juega un papel muy importante, por cuanto los pacientes presentan estados volubles y necesitan ser respetados, escuchados y tratados con amabilidad y empatía. En cuanto a la investigación, los pacientes no reciben mayor orientación del servicio, lo cual dificulta que la institución presente un nivel alto en la calidad impartida.

Entre los objetivos inferenciales, la autorregulación se relaciona con la calidad de atención, para ello, se ejecutó la prueba de Chi cuadrado y Rho de Spearman que comprobó que la autorregulación no se vincula de manera significativa con la calidad de atención, en vista que el nivel de significancia obtenida es mayor al 0.05, es decir 0.061. La motivación se relaciona con la calidad de atención con un nivel de significancia igual a 0.00. Asimismo, la motivación muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho equivalente a 0.516. La empatía se relaciona con la calidad de atención, con un nivel de significancia igual a 0.00. Así también se demostró que la empatía muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho equivalente a 0.480. Por último, las habilidades sociales se relacionan con la calidad de atención, cuyo nivel de significación tuvo un valor igual a 0.036. También el coeficiente de Rho de Spearman demostró que la dimensión habilidades sociales muestra una correlación positiva moderada con la calidad de atención, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho equivalente a 0.675, dando por aceptada la hipótesis específica planteada. De la misma manera la investigación de Veliz et al. (2018) presenta resultados que se relacionan al estudio, dado que concluyó que los



profesionales de enfermería específicamente aquellos encargados de la gestión de atención del Sur de Chile, tienden a presentar una serie de inconvenientes que le generan estrés profesional que afecta el bienestar psicológico del paciente, por lo tanto, la inteligencia emocional y el bienestar económico tienen una relación positiva y significativa, por cuanto los valores estadísticos alcanzados reflejan ( $p=0.000<0.05$ ,  $r=0,648$ ), lo cual revela una correlación moderada positiva. Al realizar el contraste de las investigaciones se demostró que las actividades que integran la autorregulación son esenciales para impartir mayor confianza a los clientes, de esta manera mejorar la fidelización y la relación a beneficio de la institución.

Otro de los objetivos fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la fiabilidad de los colaboradores, para ello, se desarrolló la prueba de Chi cuadrado, cuyo nivel de significancia tuvo un valor de 0.110, lo cual indica que no existe una relación estadísticamente significativa. Así también, la prueba de Rho de Spearman manifestó que la inteligencia emocional no muestra un nivel de correlación con la dimensión fiabilidad, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.249) fue mayor a 0.05 y el coeficiente Rho fue igual a 0.161. La inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de respuesta de los colaboradores, donde la prueba de Chi cuadrado tuvo un nivel de significancia igual a 0.00. De la misma manera, la prueba de Rho de Spearman mostró que la inteligencia emocional muestra una correlación positiva moderada con la dimensión capacidad de respuesta, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue equivalente a 0.653. La inteligencia emocional se relaciona con los aspectos tangibles, según la prueba de chi cuadrado el nivel de significancia tuvo un valor igual a 0.00 demostrando que existe una relación estadísticamente significativa. Así también, al aplicar la prueba de Rho de Spearman, se corroboró que la inteligencia emocional muestra una correlación positiva baja con la dimensión aspectos tangibles, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.008) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue equivalente a 0.360. La inteligencia emocional muestra una correlación positiva moderada con la dimensión seguridad, dado que el nivel de significancia bilateral o p-valor (0.001) fue menor a 0.05 y el coeficiente rho fue

equivalente a 0.583; dando por aceptada la hipótesis específica planteada. De igual manera, Sierra-Tobón, y Díaz-Castrillón (2020), manifiestan en su estudio que el compromiso, empatía, fiabilidad y habilidades sociales de los profesionales médicos son esenciales para lograr una calidad de atención esperada. En ese sentido, la fiabilidad en información facilita la toma de decisiones oportunas y asertivas, por lo cual es importante que se manifieste de manera constante en las entidades del sector salud, porque su repercusión es de mayor significancia en la calidad de atención. De la misma manera, Sierra-Tobón y Díaz-Castrillón (2020), presenta resultados semejantes, por cuanto, concluyeron que existe una relación de carácter significativo entre la inteligencia emocional y la práctica clínica, puesto que los valores estadísticos reflejan un grado de correlación positiva alta, pues la significancia bilateral alcanzó un  $p\text{-valor}=0.000$ , con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor alcanzado fue de (0,894). En lo que respecta a la investigación, los aspectos tangibles son elementos que brindan mayor seguridad al paciente, el estado y cantidad proporcionada pueden lograr mayor satisfacción y contentamiento al estudio, por ello, es importante que el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto considere mejorar en dicho aspecto, aun cuando en el estudio se pudo evidenciar que existe una relación baja, esto permitirá mejorar la calidad de atención en miras de un desarrollo sostenible de la institución.

En la investigación el objetivo general fue determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores, y según los resultados, se aprecia que la inteligencia emocional muestra una relación estadísticamente significativa, en vista que la prueba de chi cuadrado demostró un nivel de significancia igual a 0.00. Y el coeficiente Rho de Spearman (0.896) reveló una correlación positiva alta entre las variables. Por tanto, se puede confirmar que mientras los empleados posean niveles altos de inteligencia emocional, mayor será la calidad de atención brindada a los usuarios. De la misma manera, Morales et al. (2020) presenta resultados semejantes, en vista que concluye que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el cuidado otorgado por las enfermeras y enfermeros de un hospital de México., dado que el nivel de significancia alcanzada

presentó un valor ( $p=0.001$ ), con un coeficiente de correlación cuyo valor alcanzado fue ( $r=0,816$ ), lo cual indica que la inteligencia emocional influye un 70.4% en el cuidado otorgado por enfermeras/os. De la misma manera, Giménez-Espert et al. (2020) concluyó que la calidad de atención es influenciada en un 77% por el nivel de inteligencia emocional, la comunicación y la motivación de los enfermeros. Por lo demás, se ha identificado una significancia bilateral de ( $p=0.002$ ), con un coeficiente de correlación cuyo valor alcanzado fue ( $Rho=0,878$ ), lo cual expresa una correlación positiva considerable. Estos resultados demuestran que al presentar el colaborador un control de sus sentimientos y emociones optimizará el proceso de atención, dado que este se mostrará apto para toda buena obra en relación con las necesidades de los pacientes logrando mayor satisfacción y empatía.

## VI. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados en el estudio se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- 5.1. Al finalizar la investigación se concluye que existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención, dado que en la prueba Chi cuadrado la significancia alcanzó un valor igual a 0.000. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman fue equivalente a  $\rho = 0.896$ , demostrando una correlación positiva alta entre ambas variables. Por ello, se confirma que a medida que los empleados posean niveles altos de inteligencia emocional, mayor será también la calidad de atención brindada a los usuarios.
- 5.2. Igualmente, después del análisis de los resultados se concluye que el grado de inteligencia emocional, es de nivel medio con un 77.4%, resaltando que el personal expresa sus sentimientos y emociones de manera continua, así también, muestran motivación y entusiasmo por brindar sus servicios de forma competente. Sin embargo, los intereses y preocupaciones se ven manifestados en la calidad de las actividades impartidas por los colaboradores.
- 5.3. A parte de ello, se pudo concluir que el nivel de calidad de atención de los colaboradores es medio representado por un 71.7%, porque en la organización se presentan deficiencias que afectan al desarrollo de servicio, como por ejemplo la falta de orientación en los servicios, así también en la capacidad de respuesta o la empatía. No obstante, es importante mencionar que el personal atiende puntualmente en el horario programado y cuenta con las herramientas tangibles necesarias para desempeñar adecuadamente sus funciones.
- 5.4. La autorregulación no se relaciona de manera significativa con la calidad de atención con un nivel de significancia obtenido en la Prueba Chi cuadrado de 0.061 y en la Prueba Rho de Spearman fue 0.080 con coeficiente equivalente a 0.653. La motivación tiene relación significativa en vista que el p-valor fue 0.001 y el coeficiente rho equivalente a 0.516 que demuestra una correlación positiva moderada. La empatía tiene relación significativa con un p-valor de 0.000 y el

coeficiente rho equivalente a 0.480, indicando una correlación positiva moderada. Por último, las habilidades tienen relación significativa con una significancia de  $0.036 < 0.05$  y el coeficiente rho fue igual a 0.675, el cual expone una correlación positiva moderada; por ello se acepta la hipótesis específica planteada.

- 5.5. Por otro lado, se concluye que la fiabilidad no se relaciona de manera significativa con la inteligencia emocional, puesto que, la prueba Chi cuadrado como la de Rho de Spearman tuvieron una significancia de 0.110 y 0.249. La capacidad de respuesta tiene relación significativa, dado que el p-valor fue 0.000 y el coeficiente rho equivalente a 0.653 que demuestra una correlación positiva moderada. Los aspectos tangibles tienen relación significativa, pues el p-valor fue igual a 0.000 y el coeficiente rho equivalente a 0.360, indicando una correlación de tipo positiva pero baja. Finalmente, la seguridad tiene relación significativa, porque la significancia tuvo un valor de  $0.001 < 0.05$  y el coeficiente rho fue equivalente a 0.583, el cual expone una correlación positiva moderada; por ello la hipótesis específica planteada.

## VII. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda al Gerente General de Laboratorio Clínico Prisma - Tarapoto, implementar talleres y programas orientados a desarrollar la inteligencia emocional de todos los colaboradores con el propósito de asegurar un adecuado manejo de las emociones y de esa manera contribuir a que la atención brindada a los usuarios sea de calidad.
- 6.2. Asimismo, se sugiere al Gerente General de Laboratorio Clínico Prisma contratar especialistas en la materia que determinen el nivel de inteligencia emocional de sus trabajadores con la finalidad de evaluar dicho elemento y conocer el grado del manejo de sus emociones.
- 6.3. De igual modo, se recomienda al Gerente General de Laboratorio Clínico Prisma fortalecer los procesos relacionados a la atención al cliente mediante mecanismos de control y capacitación con el propósito de conocer acertadamente la forma en cómo los colaboradores ofrecen los servicios a los usuarios, identificando las falencias y planteando acciones de mejora en base a ellas.
- 6.4. También, se sugiere al Gerente General del Laboratorio Clínico Prisma, tener en cuenta en sus procesos de selección de personal la autorregulación, con el fin de asegurar e identificar a aquellos que se sujeten más a este componente. Practicar y efectuar talleres de motivación que busquen fortalecer la inteligencia emocional y de la misma manera asegurar que desarrollen sus actividades y funciones de forma eficiente. Programar charlas dirigidas por especialistas en inteligencia emocional, con la finalidad de que los colaboradores mejoren específicamente sus habilidades de empatía y posteriormente lo implementen al momento de desempeñar sus funciones. Hacer énfasis en mejorar las habilidades sociales, involucrando las capacidades interpersonales como la forma de comunicarse y trabajar en equipo, para que de ese modo optimicen la calidad de atención a los clientes.

6.5. Por otro lado, se sugiere al Gerente General del Laboratorio Clínico Prisma implementar estrategias de control constante con los colaboradores, para fortificar la fiabilidad que los usuarios demandan. Desarrollar capacitaciones y ejecutar estrategias para optimizar la capacidad de respuesta, considerando aspectos como la puntualidad en la información y la eficiencia en los procesos, y de esa manera ofrecer a los clientes un nivel de atención al cliente alto y de calidad. Implementar planes de acción que aseguren un adecuado mantenimiento y adquisición de los aspectos tangibles de la organización. Capacitar constantemente al personal de la empresa en cuanto al uso y manejo de los equipos y materiales del laboratorio con el fin de minimizar o evitar posibles errores. Por último, ejecutar talleres de capacitación para optimizar la seguridad que los colaboradores proporcionan a los usuarios cuando desarrollan sus actividades, teniendo en cuenta el dominio del servicio, los conocimientos y el trato a los clientes.

## REFERENCIAS

- AIDosiry, K., Alkhadher, O., AlAqraa', E., & Anderson, N. (2016). Relationships between emotional intelligence and sales performance in Kuwait. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(1), 39–45. DOI: 10.1016/j.rpto.2015.09.002
- Arsic, S., Konstantinovic, L., Eminovic, F., Pavlovic, D., Popovic, M., & Arsic, V. (2015). Correlation between the Quality of Attention and Cognitive Competence with Motor Action in Stroke Patients. *BioMed Research International*, 2015, 1–8. DOI: 10.1155/2015/823136
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228–233. DOI: 10.1016/j.anr.2016.07.002
- Belykh, A. (2019). Resiliencia e Inteligencia Emocional: bosquejo de modelo integrador para el desarrollo del saber ser del estudiante universitario. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 10(29), 158–179. DOI: 10.22201/iissue.20072872e.2019.29.529
- Berrocal, P. y Ramos, N. (2016). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Editorial Kairos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=7u2bDwAAQBAJ&dq=inteligencia+emocional&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=7u2bDwAAQBAJ&dq=inteligencia+emocional&source=gbs_navlinks_s)
- Cali, A., Fierro, I., y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *CIENCIA UNEMI*, 8(15), 119–125. DOI: 10.29076/issn.2528-7737vol8iss15.2015pp119-125p
- Carmona, P., Vargas, J., y Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3),53-68. Recuperado de <https://cutt.ly/Vb2cFPG>
- Cervantes, G., Inda, A. y Muñoz, G. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), pág. 1-27. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411427.html>



- Choudhury, D. (2021). Emotional Intelligence, Socio -Emotional Competence and Human Capital. *RA Journal of Applied Research*, 7(4). DOI: 10.47191/rajar/v7i4.08
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), pág. 63-92. DOI: 10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3
- De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el caribe*, 35(1), 18–32. DOI: 10.14482/psdc.35.1.11155
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 81 - 90. DOI: 10.24265/iggp.2020.v7n2.08
- Delhom, I., Satorres, E., & Meléndez, J. (2020). Can We Improve Emotional Skills in Older Adults? Emotional Intelligence, Life Satisfaction, and Resilience. *Psychosocial Intervention*, 29(3), 133–139. DOI: 10.5093/pi2020a8
- Di Fabio, A., & Kenny, M. (2016). Promoting Well-Being: The Contribution of Emotional Intelligence. *Frontiers in Psychology*, 7, 1–13. DOI: 10.3389/fpsyg.2016.01182
- Duque, J., Ortiz, J. y Rengifo, D. (2019). Entorno y cuidado: circunstancias que influyen en la calidad de la atención médica percibida por los colombianos. *MedUNAB*, 21(2), 60–68. DOI: 10.29375/01237047.2799
- Durán, R., Rodríguez, K. y Gomero, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95(1),1-10. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551762874001>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. DOI: 10.25176/rfmh.v20i3.3123
- Fischer, A., Kret, M. & Broekens, J. (2018). Gender differences in emotion perception and self-reported emotional intelligence: A test of the emotion sensitivity hypothesis. *PLOS ONE*, 13(1), 1-19. DOI: 10.1371/journal.pone.0190712

- García, B. y Mendoza, J. (2019). La correlación entre inteligencia emocional y síndrome de burnout. *Revista Evidencias en Odontología Clínica*, 5(2), pág. 47-59. Recuperado de: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/EOC/article/view/787>
- García, G. (2018). Casos de investigación. Una práctica empresarial. (1°ed). Colombia: ESIC
- García, R. y Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape - Perú. *Revista Científica Tzhoecoen*, 8(2), 1-10. Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- García-Ancira, C. (2019). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), pág. 1-22. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e15.pdf>
- García-Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación. *Revista de Mediación*, 10(1), pág. 1-7. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e5.pdf>
- Giménez-Espert, M., Castellano-Rioja, E. y Prado-Gascó, V. (2020). Empatía, inteligencia emocional y comunicación en enfermería: efecto moderador de los factores organizacionales. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28(12), pág. 1-8. DOI: 10.1590/1518-8345.3286.3333
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós S.A.
- González, R. (2018). Calidad de la atención médica dirigida a adultos mayores frágiles. *Archivo Médico de Camagüey*, 22(1), 5-8. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211159706003>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). “Metodología de la investigación”. (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Kennedy, H., Cheyney, M., Dahlen, H., Downe, S., Foureur, M., Homer, C. & Renfrew, M. (2018). Asking different questions: A call to action for research to improve the quality of care for every woman, every child. *Birth*, 45(3), 222–231. DOI: 10.1111/birt.12361

- Lope, V., Mamaqi, X., & Vidal, J. (2020). Artificial Intelligence: theoretical, formative and communicative challenges of datification, *ICONO 14*, 18(1), 58–88. DOI: 10.7195/ri14.v18i1.1434
- Mathew, M. & Gupta, K. (2015). Transformational Leadership: Emotional Intelligence. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(2), 75-89. Recuperado de <https://www.proquest.com/openview/2ec4e0510c6e55b65d9f071d0f1473af/1?pq-origsite=gscholar&cbl=546310>
- Ministerio de Salud (2017). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. (1°ed) Perú: Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud.
- Morales, L., García, Y. y Landeros, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*, 11(3), pág.1-12. DOI:10.15649/cuidarte.989
- Palomino, P y Almenara, C. (2019). Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 1-16. DOI: 10.19083/ridu.2019.840
- Paredes, J. y Vidaurre, M. (2018). Inteligencia emocional y calidad de vida en adultos mayores. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 2(5), pág. 38-47. DOI: 10.33996/revistahorizontes.v2i5.43
- Prieto, A. (2016) Metodología de investigación. (1°). Canadá: Universidad de Canadá
- Puchi, C., Paravic, T. y Salazar, A. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*, 18(2), 186–197. DOI: 10.5294/aqui.2018.18.2.6
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), pág. 67-79. Recuperado de: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Revilla, H., Gonzáles, D. y Valenzuela, L. (2016). Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria.

- MEDISAN*, 20(3), 310–316. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445188006>
- Rey, L., Quintana, C., Mérida, S. & Extremera, N. (2018). Emotional intelligence and peer cybervictimisation in adolescents: Gender as moderator. *Comunicar*, 26(56), 9–18. DOI: 10.3916/c56-2018-01
- Rivero, D. (2018). Metodología de la investigación. (3°ed). México: Editorial Shalom
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (2016). Metodología de la investigación cualitativa. (2°ed). Málaga: Aljibe
- Serrat, O. (2017). Understanding and Developing Emotional Intelligence. *Knowledge Solutions*, 8(1), 329–339. DOI: 10.1007/978-981-10-0983-9\_37
- Sierra-Tobón, S. y Díaz-Castrillón, C. (2020). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *Revista CES Medicina*, 34(1), pág. 59-68. Recuperado de: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/5613>
- Veliz, A., Dörner, A., Soto, A., Reyes, J. y Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Medisur*, 16(2), pág. 259-266. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n2/ms09216.pdf>
- Warner, J. (2015). *Inteligencia emocional: Perfil de competencias. Guía del entrenador*. Editorial Universitaria Ramon Areces, 2015. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=k3mnDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwih9\\_njkdnwAhWtq5UCHU\\_cBu8Q6AEwBnoECAkQAg#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=k3mnDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwih9_njkdnwAhWtq5UCHU_cBu8Q6AEwBnoECAkQAg#v=onepage&q=inteligencia%20emocional&f=false)
- Zamora, S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico*, 16(1), 38-47. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006&lng=es&tlng=en)

# **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION
Inteligencia emocional y calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto	¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto?	Determinar cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de atención en los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto	<p>Diagnosticar el nivel de calidad de atención en el Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Conocer el grado de inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Establecer la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Establecer la relación de las dimensiones de la calidad de atención y la inteligencia emocional de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.</p>	<p>Hi: Existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, Tarapoto, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, Tarapoto, 2020.</p>	Inteligencia emocional	<p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p> <p>Habilidades sociales</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Autocontrol Confiabilidad Adaptabilidad</p> <p>Motivación de logro Compromiso Optimismo</p> <p>Comprensión de los demás Orientación hacia el servicio Aprovechamiento de la diversidad Conciencia política</p> <p>Influencia Comunicación Liderazgo Catalización del cambio Resolución de conflictos Colaboración y cooperación Habilidades de equipo</p> <p>Respeto al cliente Atención rápida</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estará determinada por los usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto, que según base de datos lo conforman 254 usuarios.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se tendrá como muestra a 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.</p>	Correlacional

						<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Seguridad</p>	<p>Puntualidad en la información</p> <p>Eficiencia en el proceso de atención</p> <p>Recursos disponibles</p> <p>Apariencia física de las instalaciones</p> <p>Materiales para la atención</p> <p>Dominio del servicio</p> <p>Trato al usuario</p> <p>Conocimiento</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inteligencia emocional	Goleman (1995), hace referencia a las habilidades que permite evaluar los sentimientos y emociones, así como también de los demás. Son un conjunto de habilidades y aptitudes sociales y emocionales que influyen en nuestra manera de actuar.	Para la evaluación de la variable, se aplicará un cuestionario a los usuarios del Laboratorio Clínico Prisma quienes estimarán las dimensiones de autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales desarrollados de los colaboradores.	Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autocontrol</li> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Adaptabilidad</li> </ul>	Ordinal
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación de logro</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Optimismo</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de los demás</li> <li>- Orientación hacia el servicio</li> <li>- Aprovechamiento de la diversidad</li> <li>- Conciencia política</li> </ul>	
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Influencia,</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Catalización del cambio</li> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Colaboración y cooperación</li> <li>- Habilidades de equipo</li> </ul>	
Calidad de atención	Ministerio de Salud (2017), manifiesta que es un conjunto de actividades efectuadas en los centros de salud y los servicios médicos de soporte en el proceso de atención al usuario, desde aspectos técnicos y humanos, a fin de alcanzar resultados deseados tanto por los clientes y proveedores en criterios de seguridad, eficacia y eficiencia.	De la misma manera, para evaluar la calidad de atención de los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma, se elaborará cuestionario bajo las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y seguridad.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto al cliente</li> <li>- Atención rápida</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puntualidad en la información</li> <li>- Eficiencia en el proceso de atención</li> </ul>	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos disponibles</li> <li>- Apariencia física de las instalaciones</li> <li>- Materiales para la atención</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominio del servicio</li> <li>- Trato al usuario</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>	



## Instrumentos de recolección de datos



El presente instrumento tiene como principal finalidad dar a conocer la inteligencia emocional de los colaboradores, que será aplicado en 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto. Por ese motivo, se pide que conteste de forma verídica, según su criterio y escala que corresponde.

Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)
------------------------------------	----------------------	---------------------------------------	----------------	------------------------------

<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>						
N°	Interrogantes	Escala de medición				
<b>D1. Autorregulación</b>		1	2	3	4	5
1	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma reconocen siempre las emociones de sus clientes por la manera en que se comportan.					
2	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma son buenos observadores ante las inquietudes de sus clientes. un/a buen observador/a de las emociones de los demás.					
3	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma son sensibles a los sentimientos y emociones de los demás.					
4	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma comprenden bastante bien las emociones de las personas de su alrededor.					
<b>D2. Motivación</b>						
5	Habitualmente los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma se ven motivados cuando atienden a sus clientes.					
6	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma muestran motivación y entusiasmo por brindar sus servicios de forma competente a sus clientes.					

7	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma muestran siempre ética y compromiso a lo que hacen.					
8	En situaciones de emergencia o inconveniente los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma muestran optimismo a sus clientes.					
<b>D3. Empatía</b>						
9	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma muestran la capacidad de controlar su temperamento y manejar razonablemente las dificultades que se les presenta.					
10	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma ofrecen una correcta orientación a los usuarios sobre los servicios que se brindan en la empresa.					
11	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma brindan oportunidades y beneficios a los clientes que adquieren sus servicios.					
12	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma reflejan una buena comunicación y relación con sus compañeros de trabajo.					
<b>D4: Habilidades sociales</b>						
13	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma utilizan tácticas de persuasión eficaz para identificar las necesidades de los usuarios.					
14	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma emiten mensajes claros y convincentes para comunicarse con los clientes.					
15	Los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma le inspiran confianza para adquirir los servicios médicos que ofrecen					
16	Considera que los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma tienen la capacidad de negociar y resolver conflictos.					
17	Considera que los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma son capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común.					
18	Considera que los colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma son capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas					



El presente instrumento tiene como principal finalidad dar a conocer la calidad de atención, según la percepción de los usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto. Por ese motivo, se pide que conteste de forma verídica, según su criterio y escala que corresponde.

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

CALIDAD DE ATENCIÓN						
N°	Interrogantes	Escala de medición				
<b>D1. Fiabilidad</b>		1	2	3	4	5
1	¿El personal le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos, recomendaciones o trámites en cuanto a los análisis clínicos que se va a realizar?					
2	¿El personal encargado de laboratorio le atiende en el horario programado?					
3	¿Los resultados de los análisis de laboratorio son entregados de manera rápida y eficiente?					
4	¿Comprende la explicación que los médicos le brindan sobre los resultados de los análisis de laboratorio?					
<b>D2. Capacidad de respuesta</b>						
5	¿La atención en la caja del Laboratorio Clínico Prisma es rápida?					
6	¿La atención para la toma de muestras en el laboratorio es rápida?					
7	¿El personal del laboratorio muestra capacidad y eficiencia durante la toma de muestras?					
8	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizan rápido?					
<b>D3. Aspectos tangibles</b>						
9	¿El Laboratorio Clínico Prisma cuenta con suficientes recursos disponibles para brindar un eficiente servicio?					
10	¿Los materiales que utilizó el personal de laboratorio para la toma de sus muestras estuvieron esterilizadas?					

11	¿Los carteles, letreros y flechas hacia el laboratorio son adecuados para orientar a los pacientes?					
12	¿El consultorio y la sala de espera donde se realizan la toma de muestras se encuentran limpios y son cómodos?					
<b>D4: Seguridad</b>						
13	¿El personal del laboratorio encargado de la toma de muestras le inspira confianza?					
14	¿El personal del laboratorio le brinda información sobre los resultados de sus análisis clínicos?					
15	¿El personal del Laboratorio Clínico Prisma muestra total confidencialidad en cuanto a sus resultados clínicos?					
16	¿El personal del Laboratorio Clínico Prisma muestra conocimiento sobre las órdenes de los análisis clínicos para la toma de muestras?					

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE  
EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	LILIA ANTONIETA RAMOS ALVARADO
PROFESION	LIC. ADMINISTRACION
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LIC. ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MG. GESTION PUBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en los Colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la Ciudad de Tarapoto

NOMBRE DEL TESISISTA	Areli Quinteros Chashnamote y Roxana Sánchez Cubas
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente instrumento tiene como principal finalidad dar a conocer la inteligencia emocional de los colaboradores, lo cual será aplicado a 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

## INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.				
2.				
3.				
4.				

## INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUANTITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cuantitativa Se encuentra correcto

Observaciones: Se considera Excelente

---



Mg. LILIA RAMOS ALVARADO

CLAD n° 04340

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO  
DE EXPERTOS FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>MAURO TRIGOZO PAREDES</i>
PROFESION	<i>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</i>
TITULO Y GRADO ACADEMICO	<i>LICENCIADO/MAGÍSTER EN EDUCACIÓN</i>
ESPECIALIDAD	<i>METODOLÓGICO</i>
INSTITUCION EN DONDE LABORA	<i>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</i>
CARGO	<i>DOCENTE</i>

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
<b>Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en los Colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la Ciudad de Tarapoto</b>

NOMBRE DEL TESISISTA	Areli Quinteros Chashnamote y Roxana Sánchez Cubas
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente instrumento tiene como principal finalidad dar a conocer la inteligencia emocional en 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

**INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO**

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	<b>X</b>			
2.	<b>X</b>			
3.	<b>X</b>			
4.	<b>X</b>			
5.	<b>X</b>			
6.	<b>X</b>			
7.	<b>X</b>			

8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			
17.	X			
18.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

**EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES E INDICADORES PARA LA VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Observaciones:

**EL INSTRUMENTO ES APLICABLE EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA**



Lic. Mg. Mauro Trigozo Paredes  
RUC. CLAD N° 07129

Docente PFA-UCV

Firma/Sello del experto



**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO  
DE EXPERTOS FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>MAURO TRIGOZO PAREDES</i>
PROFESION	<i>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</i>
TITULO Y GRADO ACADEMICO	<i>LICENCIADO/MAGÍSTER EN EDUCACIÓN</i>
ESPECIALIDAD	<i>METODOLÓGICO</i>
INSTITUCION EN DONDE LABORA	<i>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</i>
CARGO	<i>DOCENTE</i>

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en los Colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la Ciudad de Tarapoto

NOMBRE DEL TESISISTA	Areli Quinteros Chashnamote y Roxana Sánchez Cubas
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente instrumento tiene como principal finalidad dar a conocer la inteligencia emocional en 53 usuarios del Laboratorio Clínico Prisma de la ciudad de Tarapoto.

<b><u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u></b>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

**INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA**

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	<b>X</b>			
2.	<b>X</b>			
3.	<b>X</b>			
4.	<b>X</b>			
5.	<b>X</b>			
6.	<b>X</b>			
7.	<b>X</b>			
8.	<b>X</b>			

9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			
15.	X			
16.	X			

### INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

**EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LA INVESTIGACIÓN SEGÚN LAS DIMENSIONES E INDICADORES PARA LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN**

Observaciones:

**EL INSTRUMENTO ES APLICABLE EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA**



Lic. Mg. Mauro Trigozo Paredes  
RUC. CLAD N° 07129

Docente PFA-UCV

Firma/Sello del  
experto

## AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

### AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Ciudad, Tarapoto 29 De abril de 2021

Quien suscriba.-

Sr.

Representante Legal – Empresa

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de Información Perteneciente en función del Proyecto de Investigación, denominado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO CLINICO PRISMA, TARAPOTO 2020.

Por el presente, el que suscribe, señor (ra. Srta.) Tania Saavedra Vásquez, representante legal de la empresa: Laboratorio clínico Prisma AUTORIZO a las alumnas Areli Quinteros Chashnamote, identificada con DNI N° 45457714, Roxana Sánchez Cubas., identificada con DNI N°01162643 Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, y autoras del trabajo de investigación denominado: : INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS COLABORADORES DEL LABORATORIO CLINICO PRISMA, TARAPOTO 2020, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de Tesis de ....., enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

LABORATORIO CLINICO PRISMA  
  
Tania Saavedra Vásquez  
GERENTE GENERAL

Nombre y Apellido

DNI

Cargo en la Empresa

## Variable 1: Inteligencia Emocional

### Resumen de Procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	18

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	51,4667	82,410	,695	,810
VAR00002	51,1333	77,981	,794	,801
VAR00003	51,2000	86,886	,852	,810
VAR00004	51,1333	85,124	,779	,809
VAR00005	51,3333	98,524	,109	,839
VAR00006	50,6667	89,667	,443	,826
VAR00007	51,0667	97,495	,102	,843
VAR00008	50,5333	90,981	,448	,825
VAR00009	51,4000	96,114	,195	,837
VAR00010	50,9333	90,352	,489	,824
VAR00011	51,1333	81,838	,800	,804
VAR00012	51,2000	86,886	,538	,820
VAR00013	51,4000	86,686	,654	,815
VAR00014	51,6000	99,257	,066	,841
VAR00015	51,6000	99,400	,057	,841
VAR00016	51,4667	102,267	-,113	,848
VAR00017	51,1333	94,410	,277	,834
VAR00018	51,0000	91,571	,325	,833

## Variable 2: Calidad de Atención

### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	16

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	46,6000	72,971	,786	,810
VAR00002	46,2667	70,495	,800	,808
VAR00003	46,3333	80,667	,743	,821
VAR00004	46,2667	76,924	,810	,814
VAR00005	46,5333	83,981	,452	,833
VAR00006	46,4667	88,267	,236	,843
VAR00007	45,8000	80,171	,521	,829
VAR00008	46,2000	88,171	,153	,849
VAR00009	45,6667	82,381	,484	,831
VAR00010	46,4667	86,124	,434	,835
VAR00011	46,5333	83,981	,412	,835
VAR00012	46,0667	80,638	,591	,826
VAR00013	46,0667	80,067	,479	,832
VAR00014	45,6667	81,810	,394	,837
VAR00015	46,4667	83,695	,374	,837
VAR00016	46,6000	96,543	-,235	,868