

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio
de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bachiller Ana Cecilia Lavy Huachallanqui

Asesor : Lic. Miguel Eloy Samaniego Napayco

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 12/10/2019 – 11/10/2020

Huancayo – Perú
2020

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y
Comunicaciones, Arequipa – 2019

PRESENTADO POR:

Bachiller Ana Cecilia Lavy Huachallanqui

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administracion

Escuela Profesional de Administracion y Sistemas

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE _____

PRIMER MIEMBRO _____

SEGUNDO MIEMBRO _____

TERCER MIEMBRO _____

Huancayo,...de.....del 2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio
de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor : Bachiller Ana Cecilia Lavy Huachallanqui

Asesor : Lic. Miguel Eloy Samaniego Napayco

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 12/10/2019 – 11/10/2020

Huancayo – Perú
2020

ASESOR

Lic. Miguel Eloy Samaniego Napayco

DEDICATORIA

A Dios y a mi padre Elmer Lavy Luña que guían mi camino desde el cielo.

A mi madre Santosa Huachallanqui Roca quien con su amor y coraje pudo mostrarme el camino hacia la superación lo cual me llevan a admirarla cada día más.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, por contribuir en mi desarrollo académico y personal, asimismo a los docentes que impartieron sus conocimientos.

A mi asesor de tesis y personal administrativo de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por su apoyo en el camino rumbo a la Licenciatura.

Al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, entidad que me permitió crecer profesionalmente durante estos 5 años que me encuentro al servicio de la ciudadanía.

Ana Cecilia

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	II
ASESOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
CONTENIDO	VII
RESUMEN	X
PALABRAS CLAVE	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Delimitación del problema	15
1.3 Formulación del problema	15
1.3.1 Problema General	15
1.3.2 Problemas Específicos	15
1.4 Justificación	16
1.4.1 Social	16
1.4.2 Teórica	16
1.4.3 Metodológica	16
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases Teóricas o Científicas	30

2.3	Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	43
	CAPÍTULO III HIPÓTESIS	46
3.1	Hipótesis General	46
3.2	Hipótesis Específica (s)	46
3.3	Variables (definición conceptual y operacionalización)	46
	CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	51
4.1	Método de Investigación	51
4.1.1	Método universal	51
4.1.2	Método General	51
4.1.3	Método inductivo,	51
4.1.4	Método deductivo,	51
4.1.5	Método específico	52
4.2	Tipo de Investigación (Aplicada)	52
4.3	Nivel de Investigación (Correlacional)	52
4.4	Diseño de la Investigación	52
4.5	Población y muestra	53
4.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	53
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	56
4.8	Aspectos éticos de la Investigación	56
	CAPÍTULO V RESULTADOS	57
5.1	Descripción de resultados	57
5.2	Contraste de hipótesis	70
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
	CONCLUSIONES	81
	RECOMENDACIONES	83
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85

ANEXOS	94
MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	98
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	101
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	103
EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN	105
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	112
LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	120
CONSENTIMIENTO INFORMADO	122
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	128

RESUMEN

La presente investigación; Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019, tiene por objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa - 2019, para ello se empleó el diseño no experimental. El tipo de investigación fue aplicada, se describe los fenómenos sociales, por lo tanto, genera conocimientos sobre el tema, el nivel fue correlacional porque busca la relación de las variables en este caso la variable Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Arequipa – 2019. Tenemos una población de 80 trabajadores que son el total de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa, no hubo muestra en la investigación porque se trabajó con el total de población que son los 80 trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa. Los resultados encontrados indican que existe correlación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio, puesto que el p-valor fue de 0 y el nivel de correlación Tau B de Kendall fue de 88.9%. sumado a ello se concluye que existe relación significativa entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, existe relación significativa entre la dimensión Autorregulación y Calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Calidad de servicio

ABSTRACT

The present investigation; Emotional intelligence and quality of service in the Ministry of Transport and Communications, Arequipa - 2019, aims to determine the relationship between emotional intelligence and quality of service in the Ministry of Transport and Communications, Arequipa - 2019, for this the correlational design was used. The type of research was basic for its purpose, it describes social phenomena, therefore, it generates knowledge on the subject, the level was correlational because it seeks the relationship of the variables in this case the variable Emotional intelligence and quality of service in the Ministry of Transport and Communications - Arequipa - 2019. We have a population of 80 workers that are the total of the workers of the Ministry of Transport and Communications in Arequipa, there was no sample in the investigation because we worked with the total population that is 80 workers from the Ministry of Transport and Communications in Arequipa. The results found indicate that there is a significant correlation between emotional intelligence and quality of service, since the p-value was 0 and Kendall's Tau B correlation level was 88.9%. In addition to this, it is concluded that there is a significant relationship between Self-Awareness and Service Quality in the Ministry of Transport and Communications Arequipa - 2019, there is a significant relationship between the Self-Regulation dimension and Service Quality in the Ministry of Transport and Communications Arequipa - 2019, there is a relationship significant between motivation and quality of service in the Ministry of Transport and Communications Arequipa - 2019.

Keywords: Emotional Intelligence, Quality of service

INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido a los cambios acelerados y el ritmo de vida cada vez más ajetreado e incierto, los seres humanos están condicionados cada vez más a ser flexibles y adaptables a diversos cambios, sean estos laborales, sociales, familiares y en otras esferas de la vida cotidiana, es por ello que las competencias emocionales han tomado un rol protagónico para el desenvolvimiento de las personas de cualquier entorno y condición social, inclusive de edades diversas y predicen en mucho la calidad de vida que tendrán tales personas, asimismo, el entorno laboral global exige personas con diversas competencias que los hagan empleables o idóneos para aportar valor en las diversas organizaciones en donde puedan desenvolverse, es por estas motivaciones que se realiza la presente investigación con el objetivo de determinar la relación entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

En tal sentido, el presente informe está estructurado de la siguiente forma Capítulo I, trata sobre el planteamiento del problema, donde se considera la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación y objetivos; Capítulo II, trata sobre el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual; Capítulo III, se considera la Hipótesis general y específica; Capítulo IV, Metodología conformado por el método, tipo, nivel y diseño de la investigación, así como, la población, muestra y técnicas de instrumento de recolección de datos; y por último el Capítulo V Resultados, donde se describe los resultados obtenidos y el contraste de hipótesis.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la sociedad está presentando cambios constantes en su entorno, con problemáticas constantes de falta de empleo, conflictos internacionales, economía inestable, entre otros. Los países en vías de desarrollo emergente y estables, tienen que dar solución a estas casuísticas, para mantener hacia nación estable.

El Perú, está en constante solución de los problemas mencionados, producto de las malas decisiones políticas, demasiada centralización de su economía y afrontar la pandemia actual que se vive en todo el orbe. La población peruana reclama la demanda de sus derechos como ciudadanos, imparcialidad de justicia y las escasas oportunidades que ofrece el país; todo ello, afecta como país tanto a nivel privado como público.

La población de la Provincia de Arequipa, requiere que las entidades del estado brinden un buen servicio a través de sus funcionarios públicos. Lo que genera en ellos, el exceso de carga laboral, remuneraciones bajas, presión laboral y estrés laboral.

Se observa, que, en los ambientes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, que los funcionarios presentan niveles de estrés alto, conllevando a una mala atención, perjudicando en muchos aspectos a la misma institución por la y carencia de competencias emocionales. Aunándose al hecho de que existe una fuerte presión para con los empleados en relación a la calidad de atención hacia los ciudadanos, pudiendo esta situación ser el origen de ciertos niveles de burnout en el

tiempo, lo cual sería perjudicial para el bienestar y salud de los trabajadores y la propia entidad.

La inteligencia emocional es definida por Daniel Goleman el mismo que es citado por la Federación de Enseñanza de CC. OO. de Andalucía (2011) la cual manifiesta que es “la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones” (p. 5).

Palermo (2018, p. 12) señala que “la capacidad de empatía, el asertividad, la gestión de las emociones, el desarrollo humano, son esenciales en el día a día de las organizaciones. Desarrollar las habilidades necesarias para el buen trabajo en equipo es cada vez más importante en las organizaciones de hoy”.

Respecto a Calidad de Servicios, de acuerdo a Duque (2005, p. 65) señala que el servicio al cliente “consiste en la construcción de una forma de interacción positiva y redituable entre las expectativas de un cliente o prospecto, y la respuesta que da la organización en pro de satisfacer dichas necesidades, generando experiencias gratificantes buscando mejorar dichas sensaciones positivas en cada interacción con los clientes, mediante mecanismos de retroalimentación y comunicación activas”.

Cabe resaltar de que en la práctica ambas variables interactúan dinámicamente, y es probable que el desarrollo de capacidades emocionales permita otorgar una mejor experiencia de servicios profesionales.

Según Dávila y Mejía (2017, p. 8); Pezo y Sánchez (2014); Hernández (2014, p. 1); Binó (2016, p. 1); Rojas (2016, p. 4); Garay (2014, p. 5); Pretell y Marcelo (2014, p. 4); Arredondo (2008, p. 8); Abanto (2011, p. 6); Goyas (2018, p. 7)

Hay estudio de inteligencia emocional aplicados en muchos rubros, pero aún no se ha investigado en empleados públicos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, por lo que se hace necesaria esta investigación.

Delimitación del problema

Delimitación Espacial

Se realizó en los ambientes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa.

Delimitación Temporal

El presente estudio tuvo una duración aproximada de agosto 2018 a octubre de 2020.

Delimitación Conceptual o Temática

La investigación, presenta un análisis profundo sobre las variables Inteligencia Emocional y calidad de servicio, perteneciente a la línea de investigación de gestión del talento humano y marketing.

Formulación del problema

1.1.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?

1.1.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?

- ¿Cuál es la relación entre autorregulación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?
- ¿Cuál es la relación entre motivación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?
- ¿Cuál es la relación entre empatía y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?
- ¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?

Justificación

1.1.3 Social

El presente trabajo de investigación ayudara a que los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa, fortalecer su inteligencia emocional y así mejorar su calidad de servicio con los funcionarios del Gobierno Regional, Municipalidad Provincial y distrital, así como los ciudadanos que realizan tramites y servicios en la entidad.

1.1.4 Teórica

El presente estudio revisó teorías existentes, a fin de comprobar realidades empíricas emergentes, delineando el camino que permitirá indagar o descubrir propuestas adicionales.

1.1.5 Metodológica

En virtud a que no existen estudios suficientes de nivel correlacional relacionando variables de inteligencia emocional y calidad de servicio Ministerio de Transportes

y Comunicaciones, sede Arequipa, me propongo, enriquecer el marco teórico del tal estado del arte, puesto que dentro de la ciencia administrativa es fundamental conocer las variables y su afectación a fin de tomar decisiones acertadas.

Un conjunto de habilidades es el desarrollo de la inteligencia emocional de nivel socioemocional que permiten actuar con asertividad en diferentes contextos tal es el caso del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa.

Calidad de servicio tiene que ver con priorizar la satisfacción del usuario con los servicios prestados por parte de la institución prestadora de tal servicio.

El diseño elegido es el correlacional a fin de establecer el grado de relación entre las variables inteligencia emocional y calidad de servicio en un contexto de actividades estatales caso Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Finalmente, los instrumentos de referencia a priori se encuentran validados y confiabilidades, debiendo sin embargo ajustarse al contexto materia de estudio de la presente investigación.

Objetivos

1.1.6 Objetivo General

Determinar la relación entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019

1.1.7 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019
- Determinar la relación entre Autorregulación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019
- Determinar la relación entre Motivación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019
- Determinar la relación entre Empatía y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019
- Determinar la relación entre Habilidades sociales y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Araujo, M.; Leal, M., (2017), en su investigación *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, Universidad Rafael Beloso Chacín - Venezuela*. Cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo. Metodológicamente fue, tipo de investigación descriptivo, nivel correlacional – observacional, enfoque cuantitativo, no experimental, transversal.

Concluye, de los datos obtenidos se demuestra la existencia de una relación alta positiva entre las variables estudiadas.

Moral, M.; Ganzo, S. (2018), en su estudio titulado: *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, Caribe*. La presente investigación tiene el objetivo de medir la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores españoles.

Concluye que, el impacto que tiene la inteligencia emocional a nivel profesional y personal es muy buena. Respecto al éxito profesional, los trabajadores se sienten satisfecho laboralmente, los años de trabajo no afectan de manera significativa la inteligencia emocional en todos los ámbitos de la organización.

Chiang y Lo (2019) en su estudio titulado *Impacto del trabajo en la calidad de servicio*, su objetivo fue, determinar la relación del trabajo con la calidad de servicio, para señala que hubo una diferencia no significativa entre el rendimiento real y las expectativas en la construcción de la empatía. Por lo tanto, los consumidores creen que la calidad del servicio está relacionada con la empatía, los tangibles, la confiabilidad y la seguridad aún deben mejorarse en el futuro.

Chang (2017) investigación titulado *Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima metropolitana*. Su objetivo principal fue, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la respuesta al estrés

Concluyendo que, después de haber analizado los datos obtenidos, existe una relación tipo lineal entre ambas variables, la correlación de sus dimensiones está plenamente identificadas en la reparación emocional, claridad en el trabajo y atención

de calidad y sobre estrés laboral se relaciona mucho con el nivel cognitivo, motor y neurocognitivo.

Ortiz y Franco (2017, p. 5) su estudio titulado: *Inteligencia emocional y bienestar laboral de los servidores públicos del consejo nacional para la igualdad intergeneracional*. Siendo su objetivo, determinar la relación entre inteligencia emocional y bienestar laboral, resultado de la investigación.

Concluye que, influye de manera determinante la inteligencia emocional en el bienestar laboral, debiéndose capacitar de manera constante potenciando los factores de bajos de inteligencia emocional, para un mejor y óptimo entorno.

Rojas (2019, p. 4) estudio titulado, *Inteligencia emocional de los estudiantes de administración y la calidad de servicio que ofrecen los empleados de servicios administrativo a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez en el Municipio de Betulia Antioquia*.

Concluye, es importante mejorar los predominantes identificados de la inteligencia emocional, estado de ánimo e intrapersonal, con la finalidad de brindar un mejor servicio.

Tamir (2016) ¿Por qué la gente regula sus emociones? Una taxonomía de motivos en la regulación de las emociones, esta investigación tuvo como objetivo determinar la importancia de regular las emociones para regular la personalidad con ello mejorar la psicología social, asimismo se tuvo resultados que señalan que la regulación de las emociones implica la búsqueda de estados emocionales deseados (es decir, metas emocionales) al servicio de motivos superiores. Por tanto, es probable que la naturaleza y las consecuencias de la regulación de las emociones dependan de los motivos a los que se pretende servir. No obstante, se ha prestado una

atención limitada al estudio de lo que motiva la regulación de las emociones. Al mapear los beneficios potenciales de la emoción a motivos humanos clave, esta revisión identifica clases clave de motivos en la regulación de las emociones. La taxonomía propuesta distingue entre motivos hedónicos que apuntan a la fenomenología inmediata de las emociones y motivos instrumentales que apuntan a otros beneficios potenciales de las emociones. Los motivos instrumentales incluyen motivos conductuales, epistémicos y sociales

Barahona y Alegre (2016, p. 14) investigación titulada *Inteligencia emocional y la capacidad intrapersonal en el área Metropolitana*. Su objetivo principal fue, describir la inteligencia emocional de los estudiantes.

Concluye que, existe diferencias estadísticas en la capacidad intrapersonal e impresión positiva, con y sin TDAH de inteligencia emocional.

Grandey y Gabriel (2015) en su informe *Trabajo emocional como una integración dinámica*. Su objetivo principal fue, determinar la relación entre el trabajo emocional y la dinámica en el trabajo, asimismo, el autor manifiesta que el trabajo emocional en una encrucijada: ¿hacia dónde vamos a partir de aquí? Tuvo los siguientes resultados que a medida que la investigación se ha acelerado, han surgido obstáculos, como conceptualizaciones de construcciones borrosas, procesos asumidos, pero no probados y estancamiento metodológico. Para proporcionar orientación a los nuevos académicos y sugerencias a los investigadores experimentados del trabajo emocional, revisamos las perspectivas teóricas y la evidencia del trabajo emocional y su (a) desarrollo y medición del constructo, (b) determinantes crónicos y momentáneos, (c) predicción del bienestar de los empleados. y (d) influencia en el desempeño organizacional. En este camino,

presentamos el trabajo emocional como una integración dinámica de tres componentes (es decir, los requisitos emocionales, la regulación de las emociones y el desempeño de las emociones), interpretamos a los moderadores personales y organizacionales y apuntamos a nuevos enfoques metodológicos innovadores. En general, proporcionamos una nueva hoja de ruta para impulsar el campo en nuevas y emocionantes direcciones.

Antecedentes nacionales

Barrenechea, Cordova, Loyola (2019) tesis titulada *Análisis y Evaluación de la Inteligencia Emocional como moderador de la relación entre el Liderazgo Ético y el Compromiso Organizacional en Empleados del Sector Público Peruano*. Para optar el grado de Maestro en Organización y Dirección de Personas. Escuela de Administración de negocios. Cuyo objetivo fue, determinar la relación entre inteligencia emocional y el liderazgo ético en empleados del sector público peruano, asimismo como resultado, existe relación positiva entre los constructos de Liderazgo Ético del jefe y las dimensiones del Compromiso Organizacional del empleado, si bien respecto de la dimensión del Compromiso de Continuidad fue una relación débil sigue siendo significativa y respecto de la Inteligencia Emocional también encontró que existe una relación positiva entre la Inteligencia Emocional del empleado y dos (2) dimensiones del Compromiso Organizacional, que son Compromiso Afectivo y Normativo, respecto del Compromiso de Continuidad no encontró una relación significativa, resultados que tienen sustento en la literatura revisada, asimismo la variable moderadora que es Inteligencia Emocional, se encontró que modera significativamente la relación, es decir, el Liderazgo Ético de los jefes es más efectivo

cuando su seguidor tiene altos niveles de inteligencia emocional y por consecuencia incrementa el Compromiso Organizacional del seguidor en su dimensión Afectiva, respecto de las otras dos (2) dimensiones, que son Dimensión Normativa y de Continuidad se encontró la Inteligencia Emocional no modera la interacción entre Liderazgo Ético y las mencionadas dimensiones del Compromiso Organizacional.

Karp (2019) realizó la tesis titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en la Sede Administrativa de la red de Salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Andina del Cusco. El objetivo de la investigación fue, determinar la relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral.

Concluye, de los resultados analizados, las habilidades sociales están relacionadas con el estrés laboral, con una Chi cuadrada de $0.000 < 0.05$, el 40.2% de los colaboradores tienen un nivel medio de inteligencia respecto a las habilidades sociales.

Avalos y Calle (2019) estudio titulada “*Inteligencia Emocional y Bienestar Psicológico en estudiantes de educación secundaria de una institución educativa de Nuevo Chimbote*”, para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología de la Universidad Cesar Vallejos, la presente investigación tuvo el objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional y el bienestar psicológico de los estudiantes, asimismo, los resultados muestran que la correlación es positiva débil ($r=0.470$) entre inteligencia emocional y bienestar psicológico siendo ésta altamente significativa ($p < 0.01$); asimismo correlación positiva débil ($r=0.357$) de la intrapersonal; correlación positiva débil ($r=0.184$) de la interpersonal; relación positiva débil ($r=0.461$) del manejo de estrés; correlación positiva moderada ($r=0.509$) del ánimo general; correlación

positiva débil (,159) de la impresión positiva, todas estas escalas mencionadas en relación con el bienestar psicológico.

Peña (2018) realizo la tesis titulada La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto - Periodo junio - agosto 2016, la presente tesis es para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación en mención en Psicopedagogía en la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, concluye como resultado general, después del análisis de los datos estadísticos a través de la correlación de Pearson, arroja el valor $r = 0,656$. El nivel de significancia que se utilizó fue $\alpha = 0,01$ y $p\text{-valor} = 0,002$. (SPSS. Versión 22) lo cual se concluye con el siguiente resultado: se determinó que el Nivel de Inteligencia Emocional en los profesionales médicos alcanza el 85,0%, es decir cuentan con un nivel positivo moderadamente alto; frente a un 15,0% que presenta un nivel medio, asimismo que el 54,5% de los pacientes del Hospital II-2 Tarapoto perciben un nivel medio de la Calidez de Atención en las diferentes especialidades en la cual es atendido, seguido del 35,5% que perciben un nivel alto de la calidez de atención y el 10,0% perciben un bajo nivel de la Calidez de Atención, también se estableció que la existencia de una relación entre la Inteligencia Emocional de los Profesionales Médicos y la Calidez de Atención percibida por los pacientes del Hospital II – 2 Tarapoto. Periodo Junio – agosto 2016, es positiva, moderadamente alta; ya que se observa un nivel de correlación altamente significativa al 1% de significancia ($p < 0,01$)

Salas (2018) realizo la tesis titulada Afrontamiento del estrés y su relación con el bienestar psicológico e inteligencia emocional en alumnos preuniversitarios del CEPURP 2016, para optar el grado académico de Doctora en

Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, concluye que el afrontamiento del estrés se relaciona de manera significativa con el bienestar psicológico e inteligencia emocional en alumnos preuniversitarios del CEPURP, 2016 con una correlación baja positiva de 0.363338 y un nivel de significación ($p=0.02146 < ,05$)”.

Ríos (2018) en su investigación titulado *Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres*. Para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.

Concluye, luego de someter a los colaboradores a un taller de inteligencia emocional, genero un efecto directo sobre las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral con buenos indicadores. Por lo que, se debería realizar continuas sesiones para el sector público.

Arredondo y Bautista (2018) tesis titulada *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco – 2016*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Concluye que, la variable inteligencia influye de manera significativa en el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco – 2016.

Campos y Roque (2018) realizaron la tesis titulada *Relación entre inteligencia emocional y estilos de liderazgo en los jefes de departamento y servicio del Hospital Regional Docente de Trujillo 2018*. Para optar el grado académico de Maestro en gestión en los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.

Concluyendo que, la correlación entre las variables de estudio y las dimensiones imitativo, coercitivo, capacitador y afiliativo no representan ningún tipo de significancia, ante los resultados obtenidos.

Carrera (2018) investigación titulado *Inteligencia emocional, asertividad y bienestar psicológico en estudiantes del I ciclo de la Facultad de Administración y Contabilidad - Universidad Peruana Los Andes Huancayo - año 2016*. para optar el grado académico de Doctor en Psicología de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Educativa y Tutorial.

Concluye, el coeficiente de correlación (“rho” = 0,876) “existe una correlación altamente significativa (p-valor: 0,000<0,010) entre la inteligencia emocional, el asertividad y el bienestar psicológico en los estudiantes del I ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo; es decir, que en un 76,70% de los casos de estudiantes el nivel de bienestar psicológico se asoció con el nivel de inteligencia emocional y asertividad. A partir de ello, permite establecer que, a mayor inteligencia emocional y asertividad, también existirán mejores niveles de bienestar psicológico y viceversa.

Felix (2017) realizo la tesis titulada **La inteligencia emocional, el estado emocional y el bienestar psicológico de los cadetes del primer año de la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi**, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, concluye que existe una relación directa entre inteligencia emocional y bienestar, así como entre rendimiento y bienestar emocional, sin embargo, no se visualizó una relación directa entre inteligencia emocional y

rendimiento. Un hallazgo importante es la relación entre bienestar e inteligencia emocional y que coadyuvados ambos influyen el rendimiento académico.

Peña (2017) realizó la tesis titulada La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Gestión Educacional en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, concluye que entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional existe una relación significativa Alta a tenerse en cuenta no solo para diseñar estrategias que estimulen la inteligencia emocional, sino también para mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas, pues de estos depende que las instituciones educativas brinden a la comunidad un servicio de calidad.

Cuenca (2017) realizó la tesis titulada Inteligencia Emocional y la Interrelación Enfermera - Paciente en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue 2016, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, concluye que existe una relación entre ambas variables, estos hallazgos nos permitirán más adelante hacer posibles propuestas con el fin de superar algunas dificultades encontradas en el Hospital Hipólito Unanue.

Carbajal (2017) realizó la tesis titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017, para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, señala que los resultados de la investigación demostraron

que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Médico Naval. (Rho de Spearman = -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Morales y Palomino (2017) realizaron la tesis titulada Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga -Ayacucho – 2016, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, afirmó que la inteligencia emocional se relaciona considerablemente con el estrés laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Cristóbal de Huamanga.

Contreras y Dextre (2016) en la tesis titulada Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo, para optar el título profesional de Licenciada en Psicología por la Universidad Continental, obtuvo una correlación de -0,615 lo cual permitió establecer que existe correlación inversa significativa entre la inteligencia emocional y el estrés laboral en los docentes universitarios de la ciudad de Huancayo; concluyendo que a un mayor nivel de inteligencia emocional en los docentes universitarios, le corresponde un menor estrés laboral.

Londoño (2016) realizó la tesis titulada Inteligencia emocional y estrés en directores de instituciones educativas públicas de inicial y primaria de Concepción, para optar el grado de Magister en Educación con mención en gestión educativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú, donde concluye que existe una relación inversa y significativa entre la inteligencia emocional y el estrés en los

directores, ha sido corroborado plenamente por los resultados del análisis de correlación a nivel global. La más alta correlación se halló en el análisis total en el que se observa una $r = -0,74$ entre ambas variables; siendo una correlación negativa o inversa y significativa estadísticamente.

Contreras y Vílchez (2016) realizó la tesis titulada **Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viaje de Tarma, periodo 2016**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresas especialidad Hotelería y Turismo por la Universidad Nacional del Centro del Perú, concluye que se encuentra relación entre la calidad de servicio y el estrés laboral en agencias de viaje de Tarma a un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. La relación de Spearman da a conocer un nivel moderado e indirecto (-0,49) entre las variables analizadas, la cual refiere que, a mayor estrés laboral, menor es la calidad de servicio se puede presentar en los empleados de las agencias de viajes de Tarma estudiadas.

Damiano (2016) realizó la tesis titulada **Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, donde confirmó que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio.

Gherzi (2015) investigación titulada *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego*, Sede “Yauyos” Cercado de Lima – 2014. Para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejos.

Concluye, afirmando que hay una relación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral del área administrativa del Ministerio de Agricultura y Riego, con un alto grado de asociación reflejada en el Rho de Spearman 0.616

Pezo y Sánchez (2014) tesis titulada *Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del hospital de la solidaridad del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima – 2014*. Para optar el grado académico de magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, concluyen que “existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de 0.613** el cual nos indica según R Pearson que es una correlación alta”. (p. 12).

Bases Teóricas o Científicas

Mayer y Salovey (1994: 25) menciona “una parte de la inteligencia social que concierne a la habilidad de comprender los sentimientos propios, conocer los ajenos y utilizarlos para guiar nuestros pensamientos y nuestros actos”. Para Goleman (1996) menciona que los sentimientos son usados de forma idónea a cada situación problemática que son solucionadas a través de la experiencia. La inteligencia emocional permite ser consciente de las emociones, los actos cometidos, tolerancia a las frustraciones y pasiones que se pasa en el trabajo, por lo que, se debe tomar actitudes empáticas para un desarrollo social equilibrado, así mismo, Bar-On y Parker (2000) citado por Ferrando (2006): afirma que la inteligencia emocional es la capacidad que tienen los individuos para autorregular sus emociones reflejado en el carácter que muestran frente a diversas situaciones buscando tener una salud

emocional y saber relacionarse con las demás personas. **Goleman (1996)** en su teoría de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional, considera a cinco: habilidades sociales, motivación, auto conocimiento, empatía y autorregulación, consideradas como aptitudes emocionales.

Autoconocimiento

Para Goleman (1996) las personas que reconocen sentimientos, tienen un grado de inteligencia emocional aceptable. Se debe tener conciencia, lo que la otra persona siente y lo que uno también siente. La aptitud es predominante en el ser humano, subdividiéndose en la confianza, autoevaluación y conciencia emocional.

Autorregulación

Es la adecuación de los sentimientos en diferentes situaciones, los individuos que no tienen este control en la mayoría de los casos son inseguros, a diferencia de los que sí pueden salir rápidamente de situaciones adversas con confianza, innovación, confiabilidad y autocontrol.

Según Ander-Egg (1991) en su teoría de la Motivación, es direccionar la energía hacia un objetivo en específico. Se tiene que catalizar todo sistema emocional para un buen funcionamiento de las emociones. Para Goleman (1996) considera cuatro variantes motivacionales: enfoque, control de la respiración, entorno personal privado, familia, pensamiento positivo.

Se debe tomar el mando de los pensamientos negativos, controlar las excitaciones nerviosas y otorgar alternativas de solución.

Empatía

Es estar en lugar de otra persona, quiere decir comprender las situaciones que pasa la otra y las sensaciones emotivas que siente. Según Goleman (1996) las personas empáticas reconocen y están atentos a las emociones de otros, sabe escuchar, entiende, comprende, brinda alternativas de solución.

Habilidades Sociales

Es relacionarse con su entorno, es una habilidad de comunicación y comprensión; va de la mano con el liderazgo y la popularidad que pueda generar el individuo. Este tipo de personas, tienen la particularidad de ser eficientes en todas las actividades que realiza, llegando ser comprensivos y valora las emociones de los demás de manera intra y extra personal. Goleman (1996) son la auto apertura, el asertividad y la escucha activa.

Componentes de la Inteligencia Emocional

- Componente intrapersonal (CIA).

Comprensión emocional de sí mismo (CM); Es una destreza para percibir con eficacia la propia emocionalidad a fin de canalizarla apropiadamente

Asertividad (AS); es la orientación objetiva de los pensamientos y creencias sin depreciar al resto de sus opiniones, defiende sus propias convicciones sin animadversión de los demás.

Autoconcepto (AC); Capacidad para valorarse a sí mismo de manera constructiva aceptando la dicotomía y polaridad de nuestro ser, con las restricciones propias de nuestra falibilidad humana.

Autorrealización (AR); capacidad para desarrollar actividades que podemos y queremos.

Independencia (IN); habilidad para orientarse de manera autónoma en cuanto a decisiones de carácter cognitivo y emocional.

- Componente interpersonal (CIE)

Empatía (EM); capacidad para colocarse y observar los hechos desde la óptica de la otra persona

Relaciones interpersonales (RI); habilidad para desenvolverse de manera positiva y eficaz con las personas dentro de un contexto de confianza y reciprocidad.

Responsabilidad social (RS); capacidad de actuar coherentemente con su entorno de manera constructiva y participativa

- Componente de adaptabilidad (CAD).

Solución de problemas (SP); Habilidad para solucionar problemas.

Prueba de la realidad (PR); habilidad para actuar con eficacia equilibrando lo subjetivo de mi personalidad con lo objetivo de la realidad.

Flexibilidad (FL); Habilidad para demostrar versatilidad en situaciones de incertidumbre y cambio

- Componente del manejo del estrés (CME).

Tolerancia al estrés (TE); habilidad para enfrentar los problemas sin afectarse emocionalmente.

Control de los impulsos (CI); habilidad para controlar nuestras emociones sin detonar el aspecto motor impulsivo de nuestro cuerpo.

- Componente del estado de ánimo en general (CAG).

Felicidad (FE); habilidad para sentirse satisfecho integralmente día a día.

Optimismo (OP); habilidad para ver los aspectos positivos de la vida sobreponiéndolos a lo sombrío de lo negativo.

Modelos de Inteligencia Emocional

Federación de Enseñanza de CC. OO. de Andalucía (2011) señalan que los principales modelos de inteligencia emocional tenemos que:

- Modelo de las cuatro fases (Salovey y Mayer,1994)

Definieron a la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para Determinar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”.

El modelo que proponen, está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior.

- Percepción e identificación emocional: nace en la infancia y nos permiten comparar pensamientos y sensaciones en el resto de nuestras vidas
- El pensamiento: Permite sobreponer la capacidad cognitiva del ser humano sobre su emocionalidad básica
- Razonamiento sobre emociones: Decodifica las emociones a fin de entenderlas analizarlas comprenderlas y aprenderlas

- Regulación de las emociones: es la etapa de educación de la emocionalidad a fin de generar relaciones humanas constructivas y de crecimiento permanente.

Modelo de las competencias emocionales

Permite interiorizar cognitivamente una serie de capacidades para el manejo emocional a nivel intra e interpersonal, considerada como una teoría mixta, con base en el cognitivismo de la personalidad, neurociencia, emoción, motivación y inteligencia. Para Goleman las siguientes habilidades son:

- 1) conocer sus propias emociones
- 2) control de las emociones
- 3) manejo de los impulsos
- 4) ansiedad controlada
- 5) direccionamiento de los estados de animo
- 6) motivación.
- 7) mente positiva ante los fracasos
- 8) ser empático
- 9) confiar en el resto
- 10) desarrollo del talento social

Bar-On (1997) en su teoría Modelo de la inteligencia emocional y social, Bar-On, se basa y argumenta en aquellas capacidades que permiten que el individuo funcione bien con las personas de su entorno así mismo con el ambiente que lo rodea. La Inteligencia emocional canaliza y ejecuta aspectos tripartitos de la personalidad como son aquellos factores emocionales, personales y sociales, los mismos que en términos generales permiten enfrentarse a las exigencias del contexto.

El enfoque de Bar-On (1997) comprende factores Intrapersonales, Interpersonales, Manejo de estrés, estado de ánimo y adaptabilidad o ajuste. En la inteligencia

emocional, existen modelos de habilidad mental que se basan en un profundo análisis de las emociones.

Calidad de Servicio

Calidad

Cantos y Kamarova (2018) en su Teorías de la Calidad, la cultura del mejoramiento continuo, hace referencia a la calidad total, ya que son objetivos organizaciones que satisface en primer lugar a los usuarios y en materia económica a la empresa. Los modelos de calidad, están diseñados para darle valor al producto o servicio, con trabajo eficiente, reingeniería en los procesos del sistema integrado, optimizando los recursos y control del desempeño laboral estadístico.

La encuesta SERVQUAL, sirve para comparar la expectativa y el servicio que se recibe, más allá de una manera subjetiva. Para (Matsumoto, 2014) las dimensiones de medición de la calidad son:

- Fiabilidad del servicio: comprender las necesidades de los clientes
- Seguridad: credibilidad y confianza
- Empatía: atención personalizada la cliente, dilucidando sus necesidades
- Elementos tangibles: áreas de trabajo de la organización y comprensión de los RR.HH.

Para (Parasuraman, Zeithaml, y Berry); mencionan 5 causas de posibles problemas en la atención, que influyen en la calidad del servicio (Matsumoto, 2014).

Brecha 1: “Expectativas del cliente vs percepción de los directivos y su necesidad”.

Brecha 2: “fijación de los gerentes vs cumplimiento de las normas de calidad”.

Brecha 3: “Especificaciones de calidad vs la prestación del servicio (cumplimiento)”.

Brecha 4: “Prestación del servicio vs la publicidad (que influye las expectativas)”.

Brecha 5: “Brecha global. Es la diferencia entre las expectativas vs percepciones del usuario final”.

Modelos de Gestión de la Calidad

- Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management). La idea central del modelo EFQM se sintetiza en que la satisfacción de los clientes y empleados se consigue mediante un liderazgo que impulse la política y estrategia de la organización a través de una adecuada utilización de recursos y perfecta gestión de los procesos más importantes de la organización para conseguir resultados excelentes”. (EFQM, 2018)
- Evolución de las Normas ISO y su aplicación universal. “se dieron en los años 1930, por el ensamblaje de automóviles donde Henry Ford, promovió la producción en cadena, dividiendo las operaciones complejas en procedimientos sencillos. Posteriormente, en la Segunda Guerra Mundial, se crearon las normas de fabricación estandarizada de armas, conservando un nivel de calidad bajo especificaciones internacionales. En 1971, el Instituto de Estandarización Británica (BS), diseño procedimientos estandarizados para la industria electrónica (Norma BS 9000), y en el año 1979 se emite la norma BS5750 para todo tipo de industrias”.
- “Lean Six Sigma Startup Methodology (L6SSM)” Seis sigmas “es una metodología sistemática con fuerte base estadística en busca de niveles de calidad en los procesos cercanos al cero defectos, reduciendo los errores al mínimo. Se utiliza en empresas productoras de equipos e implementos médicos, empresas

aeronáuticas y farmacéuticas, donde la vida es un factor en juego. Se basa en rigurosos análisis matemáticos y estadísticos”. (García-Camus, 2015).

- Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad (SIG), se aplican en las diferentes áreas de la empresa, “se conoce como Sistemas Integrados de Gestión (SIG), reúne normas y modelos aplicados al área de la Gestión de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente, y seguridad de la información, entre otras. La integración más común comprende ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, e ISO 27001. La integración puede ser parcial, si se integran solo dos ramas, o más compleja con tantas ramas como sistemas estén integrados. (ISO, 2018)”.

Duque (2005, p. 68) en su teoría Calidad de Servicios, la Real Academia Española define calidad son propiedades inherentes diferenciales hacia algo, donde el cliente define su valor, dándole un precio o necesidad.

Calidad de Servicio

Uribe (2011) nos manifiesta que la calidad en el servicio, tiene que ver con calidad en el hardware (tangible), calidad en el software (intangibile) y calidad humana (intangibile) a fin de proveer un tipo de calidad sobresaliente al cliente.

La calidad del servicio, estandariza sus funciones a detalle, de forma sistemática, grupal y personal, que genera satisfacción en el usuario, atendiéndole de manera rápida y directa

- Los indicadores de aceptación del cliente mejorar
- Las impresiones del cliente son las mejores
- Calidad de servicio optimizado
- Relación de fidelidad entre organización – cliente

La medición del servicio debe obedecer a criterios diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella.

Siguiendo a Duque (2005), afirmamos que Druker menciona sobre cinco niveles del desempeño. Estas son:

1. **Fiabilidad:** Se entiende como la capacidad de la empresa de brindar un servicio confiable y de garantía, desde el primer momento, implicando los sentimientos y emociones de los clientes de forma positiva, debido a la capacidad de la organización para satisfacer los requerimientos de los clientes
2. **Seguridad:** Tiene que ver con la absoluta certidumbre de un servicio óptimo hacia el cliente.
3. **Capacidad de respuesta:** Tiene que ver con las actitudes del personal de la empresa a fin de solucionar de inmediato los requerimientos y problemas de los clientes, cumpliendo todos los parámetros de calidad de servicio.
4. **Empatía:** Se refiere a la capacidad de flexibilidad de la empresa para adaptarse a las demandas de sus clientes conforme a sus necesidades, lo cual implica un fuerte nivel de compromiso.
5. **Intangibilidad:** Si bien es cierto que el servicio es intangible, este se puede tangibilizar vía accesorios, muebles y contextos que den una imagen de calidad vía la producción apropiada de servicios.
6. **Interacción humana:** El personal debe interactuar de manera brillante amable y empática con el cliente, en una relación absolutamente redituable para las dos partes, participando el cliente en la producción del servicio.
7. **Servicio al cliente:** Son acciones y procesos pertinentes y redituables entre una organización y sus clientes, orientados a redituar plenamente las necesidades

y expectativas de estos; en un contexto de interacción dinámica e interactiva de carácter redituable, en beneficio de ambas partes.

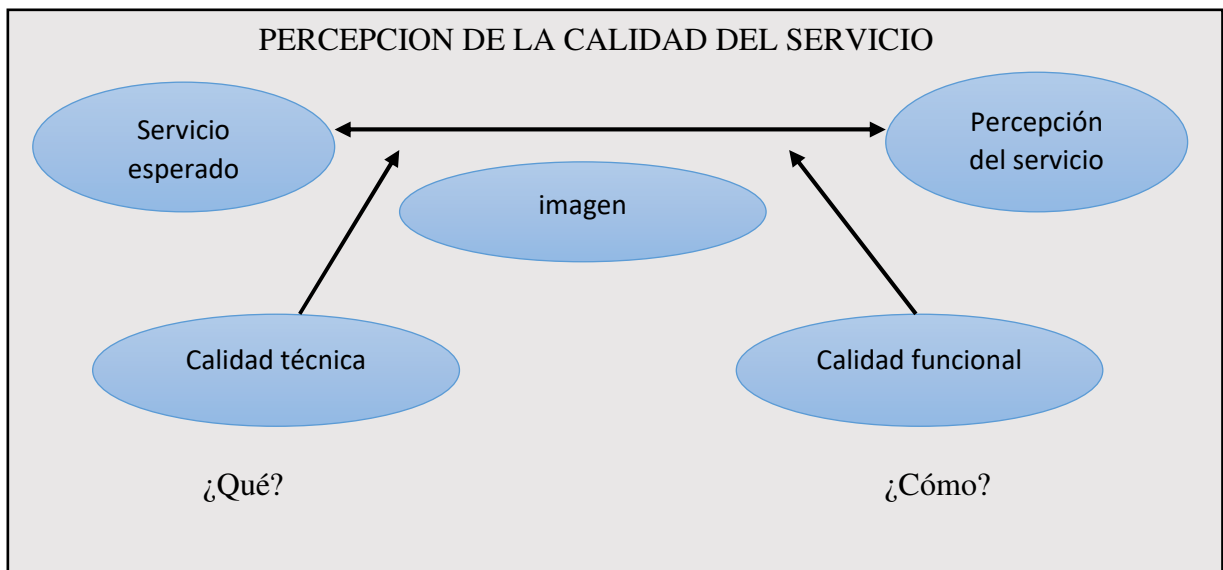
Modelos de medición de calidad de servicios

Duque (2005)

La escuela nórdica

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

Gráfico 1 - Modelo Nórdico



Fuente: Gronroos (1984, p 40)

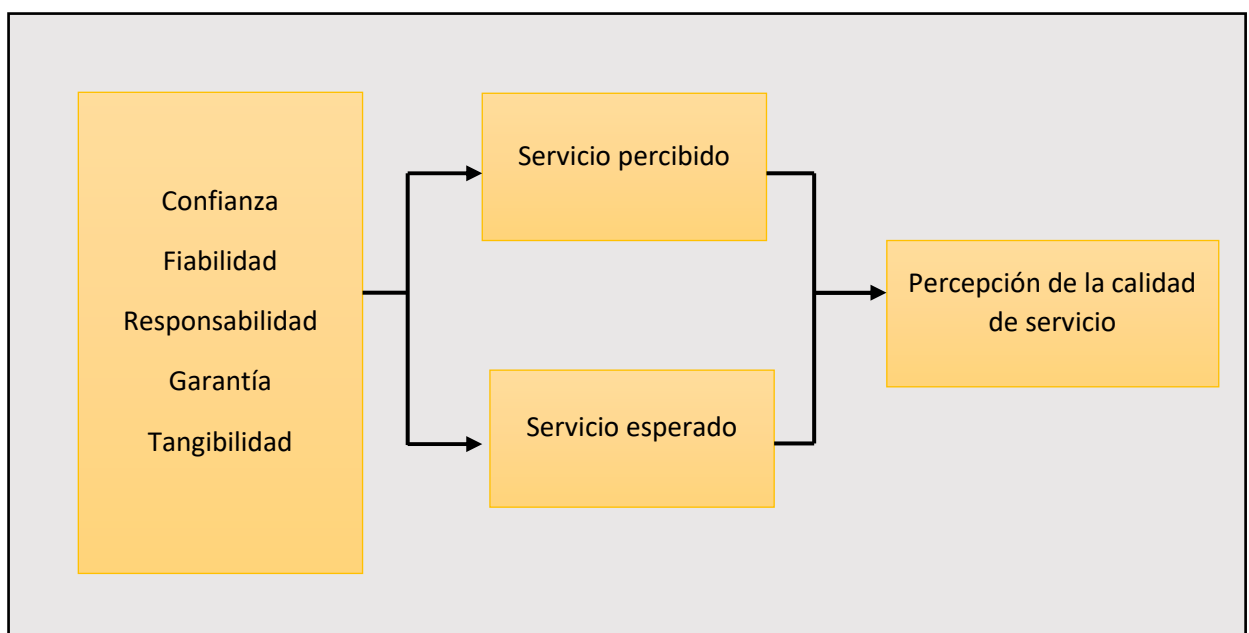
Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry “se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por

los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala”.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) “partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida lo llamaron SERVQUAL”.

Gráfico 2 - Modelo SERVQUAL

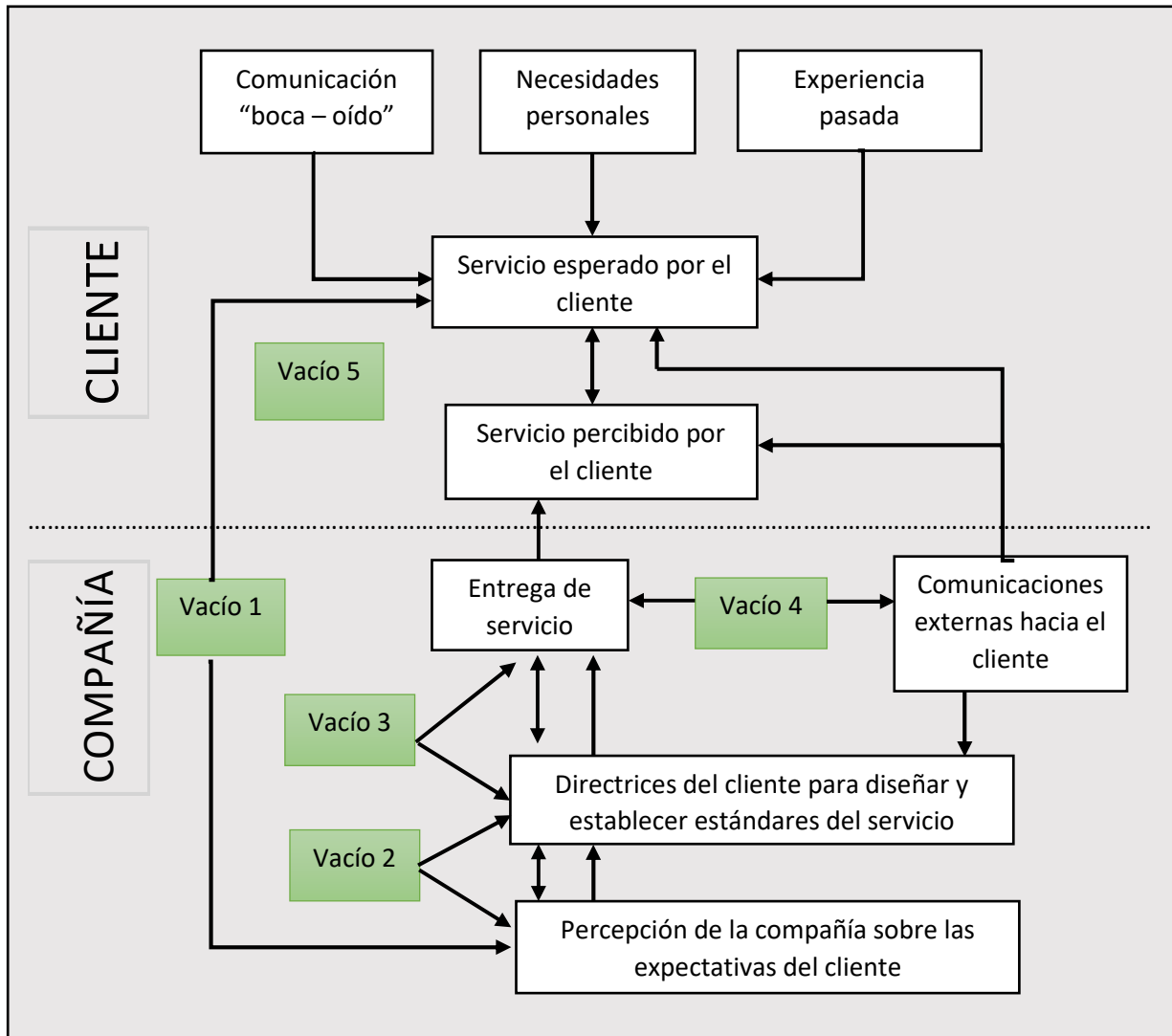


Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1998, p. 26) Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16)

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) “vacío o *gap* como una serie de discrepancias o deficiencias existentes entre percepciones de la calidad de servicio con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad; el modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco *gaps*,

analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones”.

Gráfico 3 – Modelo SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p.26). Zeithaml y Parasuraman (2004, p. 16)

Modelo de los tres componentes

Rust y Oliver en 1994 presentaron el modelo que se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment).

Gráfico 4 – Modelo de los tres componentes



Fuente: Rust y Oliver (1994, p.11)

Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Inteligencia emocional

Mayer y Salovey (1997, p.10) citado por Fragoso-Luzuriaga (2015) menciona que, la inteligencia emocional es "Una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Facilitación emocional del pensamiento.

Autoconocimiento

Capacidad para reconocer nuestras propias emociones y sentimientos de manera introspectiva.

Autorregulación

Capacidad para canalizar y gestionar apropiadamente la energía proveniente de emociones contradictorias y difíciles.

Motivación

Es la energía e impulso que nos permite llevar a cabo acciones en pro de consecución de metas.

Empatía

Es la capacidad de visualizar la realidad emocional y cognitiva desde otras perspectivas diferentes a la nuestra.

Habilidades sociales

González (1999, p. 154) define las habilidades sociales como un conjunto de comportamientos aprendidos que nos facilitan la consecución de refuerzos en situaciones de interacción. Esta, describe un conjunto de conductas en términos de su utilidad".

Calidad de servicio

Eduarte (1999, p. 34) señala que "Un producto de calidad es lo que el cliente recibe, mientras un servicio de calidad es cómo lo recibe. La calidad técnica es fundamental, pero la calidez del servicio es la que da mayor satisfacción al cliente. Por eso, además de calidad se debe incorporar el concepto de calidez en el servicio".

Elementos tangibles

Son aquellos bienes, símbolos, muebles, mobiliarios o artefactos simbólicos que permiten dar personalidad a los ambientes de una institución

Fiabilidad

Es la confianza que otorga la prestación de un servicio en el plazo y parámetros previamente definidos

Capacidad de respuesta

Es la gestión, capacidad y adaptabilidad del servicio, en función a las necesidades específicas del usuario

Seguridad

Son aquellas garantías de recibir un servicio profesional y confiable, adaptado a las necesidades del cliente

Empatía

Es la capacidad de entender las necesidades reales del usuario

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Hipótesis General

La relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es Significativa

Hipótesis Específica (s)

- La relación entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa.
- La relación entre autorregulación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa.
- La relación entre motivación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa.
- La relación entre empatía y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa
- La relación entre habilidades sociales y calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa.

Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1 Definición conceptual

Inteligencia Emocional

Guzmán y Acosta (2013) citando a Goleman (1996) inteligencia emocional es reconocer los sentimientos propios y de los demás, manejándolo de manera adecuada. Para Salovey y Mayer (1990), mencionan que son habilidades y conocimiento de las emociones que influyen para afrontar situaciones en todo tipo de entorno.

Calidad de Servicio

Duque (2005). “El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional” (Lovelock, 1990, p. 491).

3.3.2. Identificación y clasificación de variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Calidad de servicio

3.3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 – Operacionalización de la variable 1 “inteligencia emocional”

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia Emocional	Guzmán y Acosta (2013) citando a Goleman (1996) la define como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” Salovey y Mayer (1990), la describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar	Capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía, información, conexión e influencia, para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a un vida significativa y productiva.	Autoconocimiento	Consciente de su estado emocional y sus defectos
				Valor personal
				Confianza en uno mismo
				Seguridad y Confianza para resolver problemas
			Autorregulación	Respeto de las normas
				Trabajo con responsabilidad
				Flexibilidad a los cambios
			Motivación	Disposición y aceptación a mejoras
				Metas y objetivos claros
				Aliarse a metas grupales

efectivamente las demandas de nuestro medio				Superación a si mismo
				Automotivación
			Empatía	Comprender a los demás
				Ayudar a los demás a desarrollarse
				Orientación hacia el servicio
				Aprovechar la diversidad
				Conciencia política
			Habilidades Sociales	Producir sentimientos en los demás
				Expresar con claridad mensajes
				Reacción frente a problemas
				Inspira y guía a grupos de trabajo
				Iniciativa para crear cambios
				Control de emociones
				Consecución de metas
Sinergia grupal				

Tabla 2 – Operacionalización de variable 2 “Calidad de Servicio”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Uribe (2011) nos manifiesta que la calidad en el servicio, tiene que ver con calidad en el hardware (tangibles), calidad en el software (intangibles) y calidad humana (intangibles) a fin de proveer un tipo de calidad sobresaliente al cliente.	Resultado de las expectativas y las percepciones de los clientes.	Elementos tangibles	Equipos modernos
				Ambiente moderno
				Trabajadores pulcros
				Ambiente limpio
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas
				Interés por solucionar problemas
				Buen servicio la primera vez
				Conclusión en tiempo especificado
				Registro exento de errores
			Capacidad de respuesta	Comunicación
				Ofrece un servicio rápido
				Disposición para dar ayuda
				Tiempo necesario para responder
			Seguridad	Transmiten confianza
				Seguridad en transacciones
				Amabilidad
				Conocimiento para responder a preguntas
			Empatía	Atención individualizada
				Horarios convenientes
				Empleados capacitados
Preocupación por la información a brindar				
Comprensión de necesidades				

3.3.4. Escala de medición

Variable	Dimensiones	Escala de medición
Variable 1 Inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> . Autoconocimiento . Autorregulación . Motivación . Empatía . Habilidades sociales 	4 Totalmente de acuerdo 3 <u>De</u> acuerdo 2 En desacuerdo 1 En total desacuerdo
Variable 2 Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> . Elementos tangibles . Fiabilidad . Capacidad de respuesta . Seguridad . Empatía 	4 <u>Totalmente</u> de acuerdo 3 <u>De</u> acuerdo 2 En desacuerdo 1 <u>En</u> total desacuerdo

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

Método de Investigación

4.1.1 Método universal

Se utilizó el Método científico, que se refiere al conjunto de procedimientos que valiéndose de técnicas e instrumentos necesarios afronta y soluciona un problema o conjunto de problemas.

4.1.2 Método General

Se utilizó el método Inductivo- Deductivo

El método inductivo deductivo estudia los casos individuales para llegar a una generalización, conclusión o norma general para después deducir las normas individuales. (Maurice, 2016).

4.1.3 Método inductivo,

Bernal (2010), este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formula conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.

4.1.4 Método deductivo,

Córdova (2013), consiste en partir de un marco general de referencia para llegar a situaciones particulares.

Bernal (2010), este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

4.1.5 Método específico

Se utilizo como método específico el analítico, ya que es la experimentación y lógica empírica, siendo la más usada en las ciencias naturales y sociales (Hernández, Fernández, Baptista, 2016).

Tipo de Investigación (Aplicada)

“Es aplicada que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos sobre la inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad de la aplicación de la inteligencia emocional a favor de la calidad de servicio” (Sánchez, 2015).

Nivel de Investigación (Correlacional)

El nivel de investigación es **correlacional** “este nivel de estudio trata de ver la relación entre las dos variables de investigación. **Metodología y diseño de la investigación científica, Perú, Editorial McLaren**” (Sánchez, 2015).

Asimismo, la investigación correlacional entiende y evalúa la relación estadística entre variables. Por otro lado, “propone asociaciones y correlaciones, es decir plantea la relación entre variables, esto implica que además de la variable de estudio se involucren a otras variables”. Hernández. et al (2014).

Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental, “porque no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. El corte es transversal, ya que la información se recoge en un solo momento

y por única vez. **Metodología y diseño de la investigación científica, Perú, Editorial McLaren” (Sánchez, 2015).**

Población y muestra

Universo: Es la totalidad de la población, en este caso son el total de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa.

Población: 80 colaboradores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa

Muestra: En la presente investigación no hubo muestra porque se trabajó con el total de población que son los 80 trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa. Ramírez (1999) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por lo tanto, la unidad de investigación en la presente investigación son los 80 colaboradores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa. $n = 80$

Clasificación:

Contrato Administrativo de Servicios (CAS): 28 trabajadores

Nombrado: 39 trabajadores

Orden de Servicio: 13 trabajadores

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Para Carrasco (2007) la encuesta es “una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas

directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.314).

Instrumentos, es de elaboración propia

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) validar un instrumento sirve para medir las variables de estudio (p. 200).

Confiabilidad del instrumento

El coeficiente de confiabilidad se halló por medio del Alfa de Cronbach, utilizándose la formula siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Resultando el coeficiente de confiabilidad en el cuestionario de inteligencia emocional de 0,977 en un tamaño de muestra de 80 colaboradores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa, quienes presentan las mismas características que la población.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	80	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	47

Tabla 6 - Validez de Cuestionario de inteligencia emocional

Nº	VALIDADOR	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	SUMA	PROMEDIO	COEFICIENTE
1.	Oscar Raúl Rojas Guare	12	16	16	16	16	16	16	16	16	16	156	15.6	0.78%
2.	Antonio Eleodoro Palomino Crispín	17	18	16	17	18	18	17	18	18	18	175	17.5	0.875%
3.	Andrea Soledad Orihuela Ponciano	16	18	16	15	14	16	15	16	15	16	157	15.7	0.785%
4.	Marco Antonio José Paredes Pérez	17	17	16	17	17	17	17	18	18	17	171	17.1	0.855%

Media Geométrica = 0.803

Tabla 7 - Validez de Cuestionario de Calidad de Servicio

Nº	Validador	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	SUMA	PROMEDIO	Coefficiente
1.	Mg. Oscar Raúl Rojas Guare	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	160	16	0.80%
2.	Antonio Eleodoro Palomino Crispín	19	18	17	18	18	19	18	18	19	18	182	18.2	0.91%
3.	Andrea Soledad Orihuela Ponciano	16	15	15	16	15	16	16	16	16	15	156	15.6	0.78%
4.	Marco Antonio José Paredes Pérez	18	17	18	19	18	18	18	19	18	19	182	18.2	0.91%

Media Geométrica = 0.835

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnica de procesamiento de datos, se usó el paquete SPSS v. 25 para proceder con el análisis descriptivo realizando frecuencias, porcentajes y gráficos para las variables.

Por otro lado, en el análisis de estadística inferencial, se utilizó el coeficiente Tau B de Kendall con el fin de contrastar las hipótesis trazadas y poder establecer el grado de correlación y significancia estadística que presentan ambas variables.

Aspectos éticos de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando todas las etapas del proceso, respetando los principios del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

La información entregada será de forma fidedigna y verídica. No se cometió faltas éticas, se respetó la autoría de los investigadores citados, sin cometer actos de plagio y de falsificación de información.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

CAPÍTULO V RESULTADOS

Descripción de resultados

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	48	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

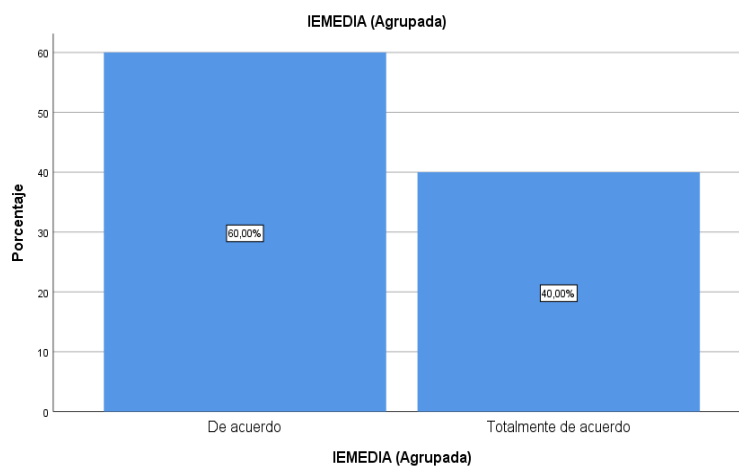


Figura 1. Inteligencia emocional

Se observa que 48 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 32 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 9

		Autoconocimiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
	De acuerdo	55	68,8	68,8	77,5
	Totalmente de acuerdo	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

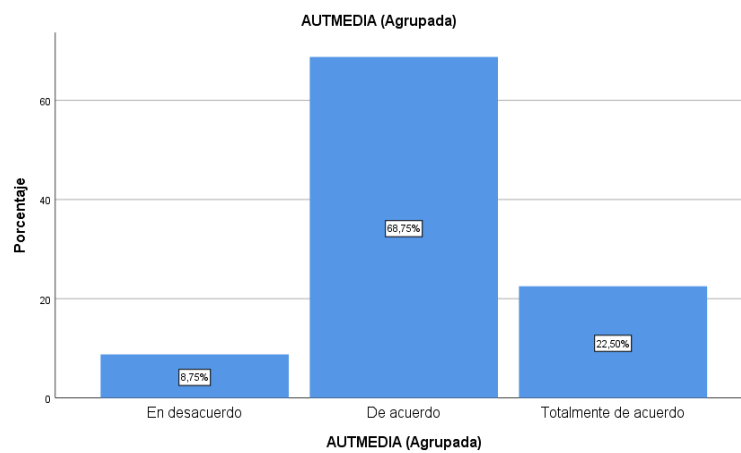


Figura 2. Autoconocimiento

Se observa que 7 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 55 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 18 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 10

		Autorregulación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	43	53,8	53,8	63,7
	Totalmente de acuerdo	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

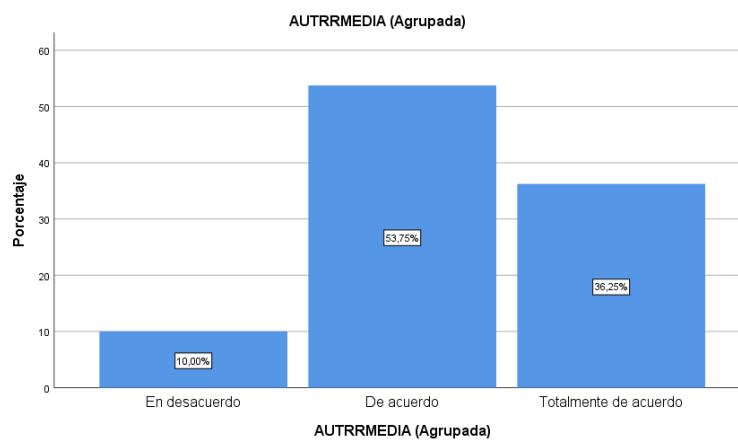


Figura 3. Autorregulación

Se observa que 8 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 43 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 29 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 11

		Motivación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	48	60,0	60,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	28	35,0	35,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

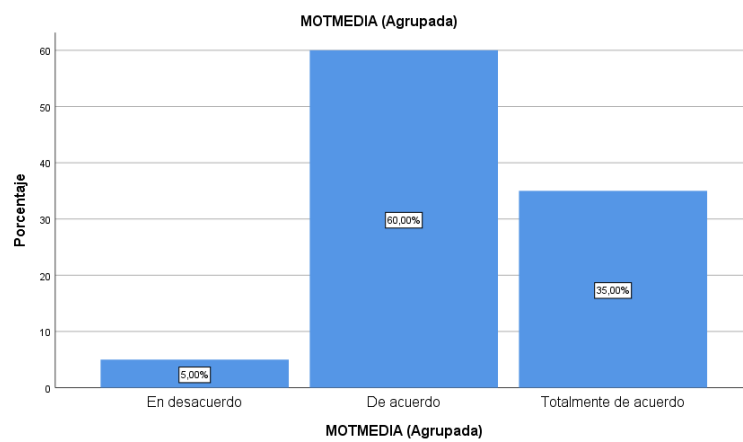


Figura 4. Motivación

Se observa que 4 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 48 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 28 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 12

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	45	56,3	56,3	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

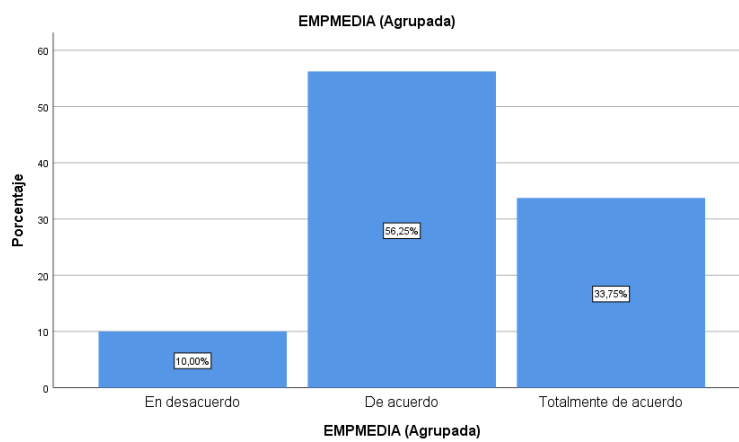


Figura 5. Empatía

Se observa que 8 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 45 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 27 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 13

		Habilidades sociales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	46	57,5	57,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

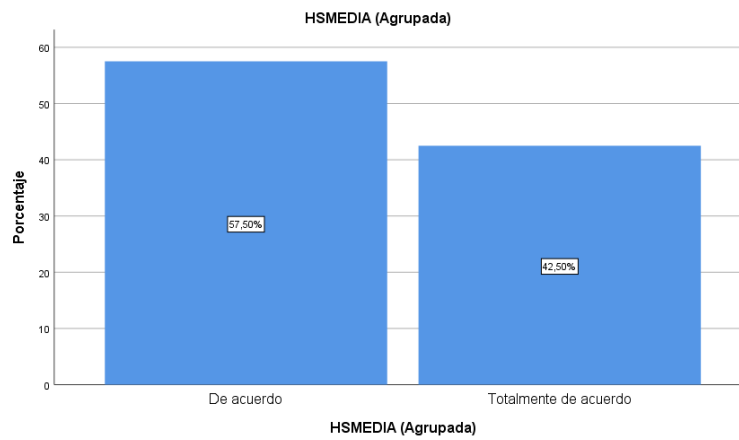


Figura 6 Habilidades sociales

Se observa que 46 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 34 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de inteligencia emocional.

Tabla 14

Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	43	53,8	53,8	53,8
	Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

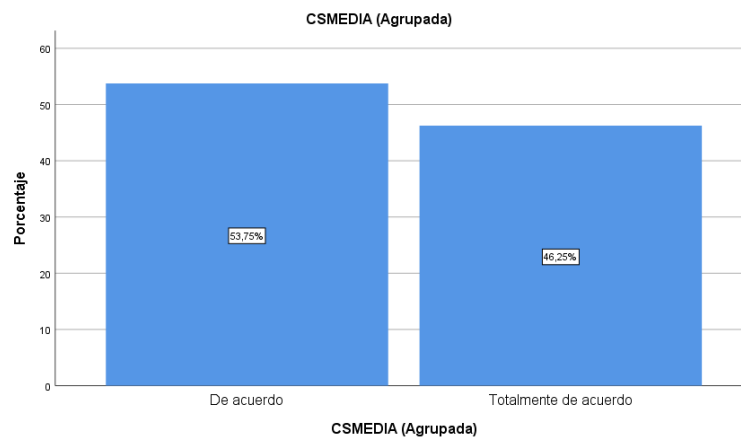


Figura 7 Calidad de servicio

Se observa que 43 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 37 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 15

		Elementos Tangibles			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	49	61,3	61,3	68,8
	Totalmente de acuerdo	25	31,3	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

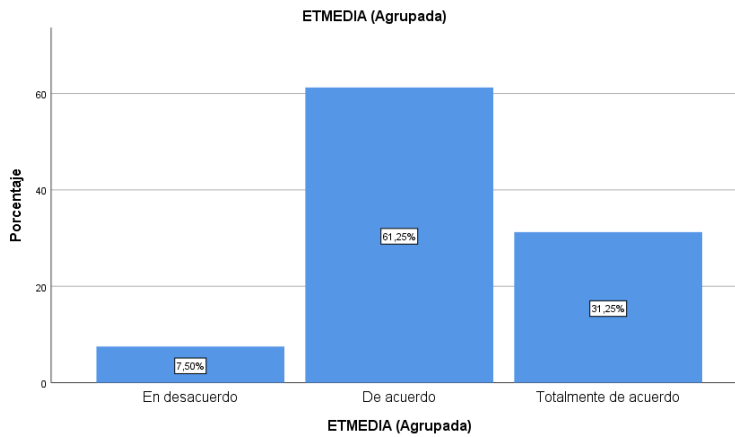


Figura 8 Elementos tangibles

Se observa que 6 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 49 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 22 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 16

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	De acuerdo	42	52,5	52,5	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

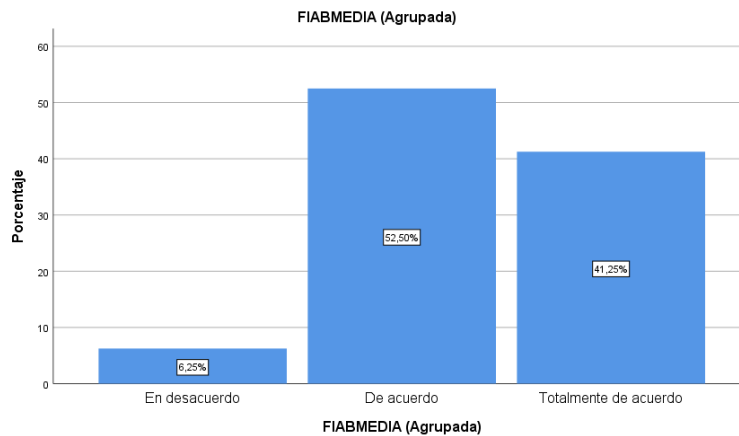


Figura 9. Fiabilidad

Se observa que 5 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 42 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 33 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 17

		Capacidad de Respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
	De acuerdo	43	53,8	53,8	62,5
	Totalmente de acuerdo	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

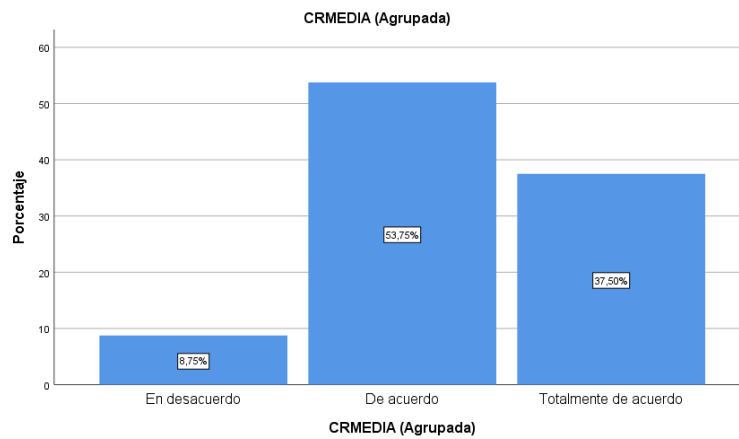


Figura 10. Capacidad de Respuesta

Se observa que 7 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 43 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 30 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 18

		Seguridad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	47	58,8	58,8	66,3
	Totalmente de acuerdo	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

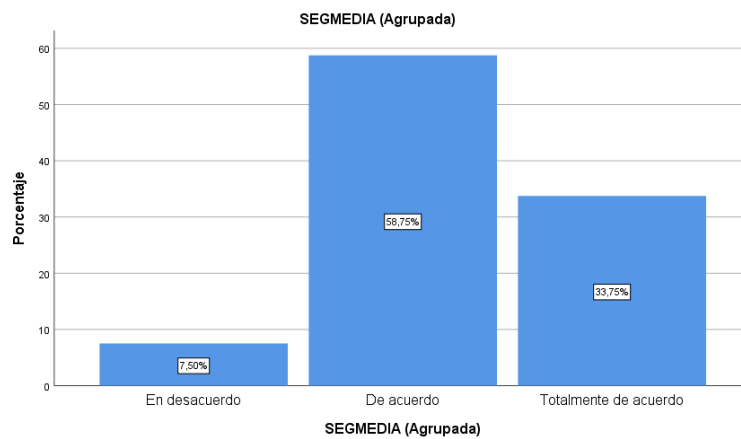


Figura 11. Seguridad

Se observa que 6 colaboradores señalaron la alternativa en desacuerdo, 47 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 27 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 19

		Empatía			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De acuerdo	32	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

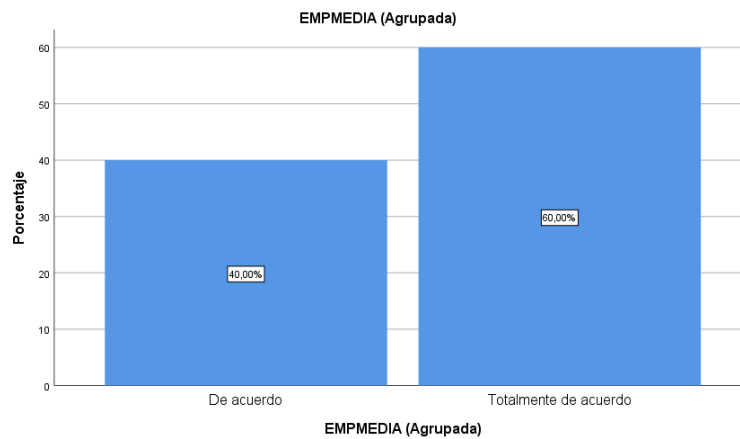


Figura 12. Empatía

Se observa que 32 encuestados mencionaron la alternativa de acuerdo, en tanto que 48 señalaron totalmente de acuerdo lo cual indica que en términos generales por lo menos la mitad de los entrevistados respondieron favorablemente al test de calidad de servicio.

Tabla 20

Inteligencia emocional (con valores finales o rangos)

		Inteligencia Emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	48	60,0	60,0	60,0
	Alto	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Tabla 21

Calidad de servicio (con valores finales o de acuerdo a rangos)

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	57,5	57,5	57,5
	Apropiado	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Prueba de Normalidad de Parámetros

Tabla 22

Prueba de parámetros

		IE	CS
N		80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	72,7000	65,0500
	Desv. Desviación	9,46600	9,21597
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,112	,079
	Positivo	,092	,072
	Negativo	-,112	-,079
Estadístico de prueba		,112	,079
Sig. asintótica(bilateral)		,014 ^c	,200 ^{c,d}

La muestra es no paramétrica por tratarse de variables cualitativas y los resultados nos presentan valores no paramétricos

Contraste de hipótesis

Hipótesis general

a. Hipótesis operacional

H₀: No existe relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio

H₁: Existe relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio

b. Establecer un nivel de significancia

El nivel de significancia (alfa) será de $\alpha = 0.05$, en otras palabras, un 5%.

c. Selección del estadístico de prueba

En el estudio se usó la prueba estadística Tau B de Kendall

Tabla 23

Tabla cruzada Inteligencia emocional y calidad de servicio

Recuento

		Calidad de servicio		Total
		Regular	Apropiado	
Inteligencia emocional	Medio	46	2	48
	Alto	0	32	32
Total		46	34	80

Tabla 24

Inteligencia emocional vs Calidad de servicio

Correlaciones

			Inteligencia Emocional	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.853, denotando una correlación directa positiva y alta.

Tabla 25

Autoconocimiento vs calidad de servicio

			Correlaciones	
			Autoconocimiento	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,303**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,303**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.303, denotando un nivel de correlación bajo.

Tabla 26

Autorregulación vs calidad de servicio

			Correlaciones	
			Autorregulación	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.511, denotando un nivel de correlación bajo.

Tabla 27

Motivación vs calidad de servicio

Correlaciones

			Motivación	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.810, denotando un nivel de correlación bajo.

Tabla 28

Empatía vs calidad de servicio

Correlaciones

			Empatía	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Tau_b de Kendall	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.762, denotando un nivel de correlación bajo.

Tabla 29

Habilidades sociales vs calidad de servicio

Correlaciones			Habilidades sociales	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,599**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,599**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.599, denotando un nivel de correlación bajo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Hipótesis específica N°1: La relación entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa. Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.303, denotando un nivel de correlación bajo. A estos resultados lo respalda *Goleman (1996)* las personas que reconocen los sentimientos de uno y de los demás, tienen un alto grado de inteligencia emocional, porque actúa en situaciones adversas e idóneas de los individuos. La aptitud personal es el dominio de la conciencia emocional, confianza en uno mismo y precisión sobre los sentimientos, de igual forma lo señalaba Rojas (2016, p. 4) quien concluía que “Los empleados que prestan servicios a los usuarios en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez en el municipio de Betulia Antioquia predominan componentes de la inteligencia emocional como lo son el autoconocimiento y el estado de ánimo”; asimismo Tamir (2016, p. 16) señala que la regulación de la emoción “implica la búsqueda de los estados emocionales deseados (es decir, objetivos emocionales) al servicio de los motivos superiores. La naturaleza y las consecuencias de la regulación de las emociones con el autoconocimiento, por lo tanto, es probable que dependan de los motivos a los que se pretende servir”

Asimismo, se logra observar que los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa son conscientes de su estado emocional y sus efectos, existe valor personal, confianza en uno mismo, seguridad y confianza para resolver

problemas, Estos hechos conllevan a tener una mejor calidad en el servicio de la institución.

Hipótesis específicas N° 2: La relación entre autorregulación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa. Los resultados muestran que existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.511, denotando un nivel de correlación bajo. Al respecto Goleman (1996) nos manifiesta que autorregularse, es mantener consciente los sentimientos; la mayor parte de las personas no controlan esta habilidad, porque se sienten inseguros a diferencia de otros que están bien preparados, porque superan los contratiempos lo más rápido posible. Goleman (1996) divide en: autorregulación, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación. al igual que Barahona y Alegre (2016, p. 14) sostiene que “Los resultados evidenciaron que existen diferencias estadísticamente significativas en la Capacidad autorregulación ($U = 3306.5$, $z = -2.25$, $p = .024$, $r = -.15$) e Impresión positiva ($U = 3369.0$, $z = -2.10$, $p = .036$, $r = -.14$) de la Inteligencia emocional entre estudiantes con y sin TDAH, obteniendo mayores puntuaciones el primer grupo en ambos aspectos, a diferencia de sus pares sin dicho trastorno”; en relación a calidad de servicio Merino (2016) señala que “La conclusión principal a la que se llegó tras la discusión de los resultados fue que los encuestados consideraron que la calidad de los servicios estuvo en un nivel medio, por lo cual se recomendó corregir los errores que se cometieron para que la agencia pueda llegar a tener un nivel de calidad alto”.

Asimismo, se logra observar que los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa respetan las normas, trabajan con responsabilidad, son

flexibles a los cambios, hay disposición y aceptación hacia las mejoras, estos hechos conllevan a mejorar la calidad de servicio de esta institución hacia los usuarios que lo requieran.

Hipótesis específicas N° 3: La relación entre motivación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa. Los resultados nos muestran que existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.810, denotando un nivel de correlación bajo. Asimismo, se entiende por motivación que es la energía e impulso que nos permite llevar a cabo acciones en pro de consecución de metas. Por su parte Ander-Egg (1991), motivación es direccionar la energía a un fin específico. En la inteligencia emocional, es tener en funcionamiento el sistema emocional, bajo esta percepción Goleman (1996) indica que hay cuatro fuentes de motivación: los amigos, individuos, colegas y familia. Se debe tomar un mejor manejo de los pensamientos, controlar las excitaciones nerviosas y solucionar los conflictos. Por otro lado, se logra observar que los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa tienen metas claras, objetivos claros, logran aliarse a metas grupales, tienen motivación para la superación, asimismo, tienen automotivación.

Hipótesis específicas N° 4: La relación entre empatía y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa.

Los resultados muestran que existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.762, denotando un nivel de correlación bajo. Al respecto definimos como empatía la habilidad de reconocer los deseos y necesidades de otros, de forma eficaz. Según

Goleman (1996) las personas que son empáticas, reconocen de forma inmediata y se pone en la situación de otro ante las circunstancias, por lo que, esta aptitud demuestra el saber escuchar, ser sensato, emocionalmente implicado y comprensión. Asimismo, **Chiang y Lo (2019) en su investigación Impacto de la empatía en el trabajo con la calidad de servicio**, manifiesta que la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la empatía en el trabajo con la calidad de servicio, para señalar que hubo una diferencia no significativa entre el rendimiento real y las expectativas en la construcción de la empatía. Por lo tanto, los consumidores creen que la calidad del servicio está relacionada con la empatía, los tangibles, la confiabilidad y la seguridad aún deben mejorarse en el futuro. Sumado a ello, **Goleman (1996) en su teoría de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional**, considera a cinco de esto y son: empatía, habilidades sociales, autoconocimiento, motivación y autorregulación. Respecto a los colaboradores del Ministerio, se aprecia que se comprenden entre ellos, se ayudan, tienen vocación de servicio, aprovechan sus recursos y tienen conciencia de sus acciones.

Hipótesis específicas N° 5: La relación entre habilidades sociales y calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa. Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.599, denotando un nivel de correlación bajo.

González (1999, p. 154) menciona que las habilidades sociales es la interacción entre individuos que demuestran su comportamiento individual. Para Lacunza y Contini (2009) desde la niñez las personas adquieren sus propias conductas sociales, las que pueden ser: ayudar al prójimo, ser amable y educado, apoyo a los padres, etc. Para (Flores Mamani et al.,

2016) es generar sentimientos hacia los demás. Es una habilidad, propia de los líderes, porque demuestra ser eficiente en valorar a las personas y comprende al resto de forma interpersonal e intrapersonal. Eduarte (1999, p. 34) define a la **calidad de servicio** como “Un producto de calidad es lo que el cliente recibe, mientras un servicio de calidad es cómo lo recibe. La calidad técnica es fundamental, pero la calidez del servicio es la que da mayor satisfacción al cliente. Por eso, además de calidad se debe incorporar el concepto de calidez en el servicio”.

Los colaboradores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa evidencian producen sentimientos en los demás, expresan con claridad sus mensajes, reaccionan adecuadamente frente a problemas, inspiran y guían a su grupo de trabajo, tienen iniciativa para crear cambios, tienen control de sus emociones, consiguen sus metas, tienen sinergia grupal.

Hipótesis general: La relación entre Inteligencia emocional y Calidad de en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019 es significativa, al respecto los resultados del presente estudio muestran que existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio, puesto que el p-valor es de 0 y la fuerza de relación Tau B de Kendal es de 0.853, denotando una correlación directa positiva y alta; Para la discusión de la presente es necesario tener claro que se entiende por las variables inteligencia emocional y calidad de servicio. Daniel Goleman (1996) define a la inteligencia emocional, reconocer y saber controlar los sentimientos, motivando al resto y entorno privado (p. 5). Asimismo, Palermo (2018, p. 12) señala que es “la capacidad de empatía, el asertividad, la gestión de las emociones, el desarrollo humano, son esenciales en el día a día de las organizaciones. Desarrollar las habilidades necesarias para el buen trabajo en equipo es cada vez más importante en las organizaciones de hoy”. Respecto a Calidad de

Servicios, de acuerdo a Duque (2005, p. 65) señala que el servicio al cliente “consiste en la construcción de una forma de interacción positiva y redituable entre las expectativas de un cliente o prospecto, y la respuesta que da la organización en pro de satisfacer dichas necesidades, generando experiencias gratificantes buscando mejorar dichas sensaciones positivas en cada interacción con los clientes, mediante mecanismos de retroalimentación y comunicación activas”.

Cabe resaltar de que en la práctica ambas variables interactúan dinámicamente, y es probable que el desarrollo de capacidades emocionales permita otorgar una mejor experiencia de servicios profesionales. Dávila y Mejía (2017, p. 8); Pezo y Sánchez (2014); Hernández (2014, p. 1); Bino (2016, p. 1); Rojas (2016, p. 4); Garay (2014, p. 5); Pretell y Marcelo (2014, p. 4); Arredondo (2008, p. 8); Abanto (2011, p. 6); Goyas (2018, p. 7). Tales resultados son similares a los hallados por Pezo y Sánchez (2014) quienes concluyen que “existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de 0.613** el cual nos indica según R Pearson que es una correlación alta”. (p. 12); asimismo son similares a los de Pretell y Marcelo (2014, p. 4) quienes concluyen que “mediante la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre – post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la Cooperativa”; de igual modo ratifican lo señalado por Bino (2016, p. 1) quien concluye que “El nivel de atención al cliente es bueno y que los colaboradores manejan un equilibrio emocional estable y brindan una atención adecuada”.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación significativa entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, ya que los trabajadores muestran ser cocientes de su estado emocional y sus efectos, tienen valoración personal, tienen confianza en uno mismo, manifiestan seguridad en su trabajo y tienen confianza para resolver sus problemas cotidianos del trabajo, todos estos factores contribuyen a que se brinde calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Arequipa.
2. De igual forma se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Autorregulación y Calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, ya que los trabajadores muestran respeto a las normas, trabajan con responsabilidad, tienen flexibilidad a los cambios que se dan en el trabajo, tiene disposición y aceptan las mejoras que se dan en el trabajo todo con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de sus usuarios.
3. También se logra concluir que existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, ya que los trabajadores muestran tener metas y objetivos claros en el trabajo, tiene predisposición a aliarse a metas grupales, día a día trabajan en su superación, tiene automotivación, todos estos factores contribuyen a mejorar la calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Arequipa.

4. Sumado a ello, Se identificó la relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, ya que se evidencia por parte de los trabajadores que comprenden a los demás, ayudan a los demás a desarrollarse y mejorar su intervención laboral, dan orientación para mejorar el servicio, aprovechan la diversidad para brindar servicio diferenciado, tienen conciencia política, todos estos factores contribuyen a mejorar la calidad de servicio en su institución donde laboran.

5. Por último tenemos que existe relación significativa entre habilidades sociales y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, ya que el personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Arequipa manifiesta sus habilidades sociales produciendo sentimientos positivos en los demás, expresan con claridad sus mensajes, reaccionan adecuadamente frente a los problemas, inspiran y guían a grupos de trabajo, tienen iniciativas para crear cambios, tienen control de sus emociones, trabajan para conseguir sus metas, tienen sinergia grupal todo con la finalidad de brindar una calidad de servicio en su centro laboral.

6. Por lo tanto, se logra concluir de manera general que existe una relación significativa entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, donde se hace uso de autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales para lograr la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

1. Recomendar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa fortalecer la inteligencia emocional de sus trabajadores y que el resultado impacte positivamente en los ciudadanos que asisten a realizar diversos trámites y servicios.
2. Promover talleres de manejo emocional y desarrollo de habilidades sociales a los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa que permita recuperar la confianza de los ciudadanos y su propio desarrollo personal.
3. Garantizar la participación de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa en charlas para combatir el estrés laboral, pausas activas y actividades deportivas.
4. Realizar un informe sobre las debilidades de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa cuando interactúan para resolver y/o orientar sobre los trámites y servicios del sector con los ciudadanos o funcionarios del Gobierno Regional de Arequipa, Municipalidades Provinciales y Municipalidades Distritales con la finalidad de mejorar la calidad de servicio.
5. Se sugiere al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación que permiten

alertar sobre la importancia de que los trabajadores desarrollen su inteligencia emocional para tener una mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amarnani, R., Shao, R., Hershcovis, S., Amarnani, R., Frenkel, S. J., Groth, M., Johnson, A. M., Koopmann, J., Liu, F., Nguyen, H., Park, J., Shao, R., Skarlicki, D., Song, Y., Song, Y., Walker, D. D., Wu, H., & Yue, Y. (2019). Aggression in Service Interactions: New Directions in Customer Mistreatment. *Academy of Management Proceedings*, 2019(1), 12388. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2019.12388symposium>
- Araujo, M.; Leal, M., (2017), Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, Universidad Rafael Beloso Chacin - Venezuela
- Arredondo Aedo, L., & Bautista Damian, R. (2018). La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco—2016. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMB_977560b565267e67d58daf7675b0b392
- Avalos Aurora, S. E., & Calle Avalos, L. C. (2019). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en estudiantes de educación secundaria de una institución educativa de Nuevo Chimbote. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_659dd0bb1c5f81e0b904d543ce4ad73e
- Barahona, L. M., & Alegre, A. (2016). Emotional Intelligence and ADHD: A Comparative Analysis in Students of Lima Metropolitan Area. *Propósitos y*

Representaciones, 4(1), 68-114. <https://doi.org/DOI:>
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n1.87>

Barrenechea, et al (2019) en la tesis titulada Análisis y Evaluación de la Inteligencia Emocional como moderador de la relación entre el Liderazgo Ético y el Compromiso Organizacional en Empleados del Sector Público Peruano

Campos Ulloa, G. I., & Roque Baca, J. C. (2018). Relación Entre Inteligencia Emocional Y Estilos De Liderazgo En Los Jefes De Departamento Y Servicio Del Hospital Regional Docente De Trujillo 2018.

Capcha Huerta, S. S. (2016). Calidad de servicio al cliente en la Agencia de Viajes Minorista Travel Vacations, Miraflores-Lima 2016.

Carbajal Alata, M. Y. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara 2017.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8365>

Carrasco, S. (2007). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima - Perú: San Marcos.

Carrera Valverde, F. E. (2018). Inteligencia emocional, asertividad y bienestar psicológico en estudiantes del I ciclo de la Facultad de Administración y Contabilidad—Universidad Peruana Los Andes Huancayo—Año 2016.

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2027>

Chacón Cantos, J. C., & Rugel Kamarova, S. R. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Espacios, 39(50), 9.

- Chang Marcovich, M. L. R. (2017). Relación entre inteligencia emocional y respuesta al estrés en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de Lima Metropolitana.
- Chiang, A.-H., & Lo, Y.-J. (2019). Impacts of Service Robots on Service Quality. *Academy of Management Proceedings*, 2019(1), 15905.
<https://doi.org/10.5465/AMBPP.2019.15905abstract>
- Contreras Párraga, M.S. & Dextre Osorio, G.A. (2016). Inteligencia emocional y estrés laboral en docentes universitarios de la ciudad de Huancayo. Alicia Concytec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCON_eaf524169ff7f8fbf6a46176eabf16b6
- Contreras Vivas, F. M., & Vilchez Medina, O. J. (2016). Calidad de servicios y estrés laboral en las agencias de viajes de Tarma, período 2016.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5036>
- Cuenca Ayala, R. E. (2017). Inteligencia Emocional y la Interrelación Enfermera Paciente en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue 2016.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21808/Cuenca_ARE.PDF?sequence=1&isAllowed=y%20concytec
- Damiano Morales, D. A. (2016). Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.
<https://1library.co/document/zkeg2v1z-inteligencia-emocional-calidad-servicio-municipalidad-provincial-andahuaylas-apurimac.html>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.

Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44.

Felix Díaz, J. B. (2017). La inteligencia emocional, el estado emocional y el bienestar psicológico de los cadetes del primer año de la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi.

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1836>

Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchura Sayco, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano—Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.

Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista iberoamericana de educación superior*, 6(16), 110-125.

Garay Farfán, C. A. (2015). Inteligencia emocional y desempeño docente en instituciones educativas públicas de primaria—RED 13, San Miguel, 2014.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6446>

Gherzi Cornejo, J. L. (2015). La inteligencia emocional y el desempeño laboral en servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego”, Sede “Yauyos” Cercado de Lima—2014.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5595?locale-attribute=en>

Grandey, A. A., & Gabriel, A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here? *Annual Review of Organizational Psychology and*

Organizational Behavior, 2(1), 323-349. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400>

Gutiérrez Luna, M. F. (2018). Influencia de la Inteligencia Emocional para el Manejo de Conflictos Caso Empresa de Call Center ANEXA S. A. Arequipa, 2018.

Guzman Gonzales, M. G. G., & Acosta Fernandez, P. A. (2013). Inteligencia emocional y gerencia tóxica en los jefes de departamentos académicos. Universidad de Oriente, núcleo de sucre, Cumaná. *Saber*, 25(1), 111-117.

Karp, M. A. (2019). Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo Cusco Sur – 2019.

Leyton, A. (2012, mayo 19). Clases y tipos de Investigación Científica. Investigación | Tareas | Tutoriales | Orientación. <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

Li, Y., & Tuckey, M. (2019).

Londoño Cossio, L. M. (2016). Inteligencia emocional y estrés en directores de instituciones educativas públicas de inicial y primaria de Concepción.

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4415>

Martínez de Sánchez, A. M. (2014). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. PRINCIPIOS TEÓRICOMETODOLÓGICOS Y PRÁCTICOS PARA SU CONCRECIÓN. *Anuario Escuela de Archivología IV*, 38-63.

Merino Revilla, A. L. (2016). Nivel de Calidad de servicio en la agencia de viajes Trotamundo Travel SAC.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18156>

- Moral, M.; Ganzo, S. (2018), Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, Caribe.
- Morales Montes, R., & Palomino Lara, M. T. (2017). Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la COOPAC San Cristóbal de Huamanga – Ayacucho 2016. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSJ_b2426b7cd2e6c56c4f8cd53ee84ee99
- Morales Villegas, K. R. (2019). Inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en conductores de transporte público, Lima, 2018.
- Ogbonnaya, C. (2018). Perceived Managerial Support, Work engagement, and Patients Experience Service Quality in Healthcare. Academy of Management Proceedings, 2018(1), 14581. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2018.14581abstract>
- Ortiz Esquivel, L., & Franco Pineda, J. (2017). Inteligencia emocional y bienestar laboral de los servidores públicos del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11846>
- Palermo, U. de. (2018). La Inteligencia Emocional en el mundo de los negocios. Universidad de Palermo. <https://www.palermo.edu/economicas/2018/mayo/inteligencia-emocional-negocios.html>
- Peña Andia, N. (2017). La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1379>

Peña Hernández, J. L. (2018). La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016.

<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3395>

Pezo Saavedra, I., & Sanchez Ramos, J. G. (2014). Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del hospital de la solidaridad del distrito de San Juan de Lurigancho—Lima—2014. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e6981b700c0b7ba4c06b28ce5be150fc

Poma Reyes, G. G. (2019). Nivel De Inteligencia Emocional Y Estilo De Manejo De Conflictos En Un Hospital Essalud. Nivel I. 2019.

Ramírez, Tulio. (1999). Cómo hacer un proyecto de investigación. Panapo. <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=11229>

Ranucci, R., & Berry, D. (2019). The Quality Impact of Home Health Agency Work Practices in a Changing Employment Landscape. *Academy of Management Proceedings*, 2019(1), 15295. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2019.15295abstract>

Ríos Jara, K. J. (2018). Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16944/Rios_JKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rojas Samanez, L. R. R., & Et. al. (2019). Emotional quotient of the Administration and Commercial Management students of a private university. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 1-18.
- Rubio Arévalo, M. F. (2019). “Estrategias de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en internos por el delito contra el patrimonio del establecimiento penitenciario Tarapoto, 2018”.
- Salas Manrique, C. E. del C. (2018). Afrontamiento del estrés y su relación con el bienestar psicológico e inteligencia emocional en alumnos preuniversitarios del CEPURP 2016. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_73133794855292153421b1582a16040e
- Sylva Lazo, M. Y. (2019). La inteligencia emocional para la prevención y desarrollo emocional en la formación del profesorado del nivel de 3 a 5 años de educación inicial en Ecuador [Ph.D. Thesis, Universitat de Barcelona]. <http://www.tdx.cat/handle/10803/667837>
- Tamir, M. (2016a). ¿Por qué la gente regula sus emociones? Una taxonomía de motivos en la regulación de las emociones. *Personality and Social Psychology Review*, 20(3), 199-222. <https://doi.org/10.1177/1088868315586325>
- Tamir, M. (2016b). ¿Por qué las personas regulan sus emociones? Una taxonomía de los motivos en la regulación de la emoción. *Personality and Social Psychology Review*, 20(3), 199-222. <https://doi.org/10.1177/1088868315586325>
- Vasquez Guevara, J. M. (2017). Inteligencia emocional y estilos de liderazgo en los colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de la ciudad de trujillo. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/3188>

Villalobos Bocanegra, J. S. (2019). Inteligencia Emocional Y Calidad De Cuidado Enfermero Brindado A Los Pacientes Del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2018.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?	Determinar la relación entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019	La relación entre Inteligencia emocional y Calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019 es significativa	Inteligencia Emocional	Autoconocimiento Autoregulacion Motivación Empatía Habilidades sociales	TIPO: Aplicada (Sánchez, 2015) “Es aplicada que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos sobre la inteligencia emocional y calidad de servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la relación entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?	Determinar la relación entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019	La relación entre Autoconocimiento y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019 es significativa	Calidad de Servicio	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	NIVEL: Correlacional El nivel de investigación es correlacional ya que: “este nivel de estudio trata de ver la relación entre las dos variables de investigación. Metodología y diseño de la investigación

					científica, Perú, Editorial Mclaren” (Sánchez, 2015).
¿Cuál es la relación entre Autorregulación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?	Determinar la relación entre Autorregulación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019	La relación entre Autorregulación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa			DISEÑO: El diseño es no experimental, “porque no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos de estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. El corte es transversal, ya que la información se recoge en un solo momento y por única vez. Metodología y diseño de la investigación científica, Perú, Editorial Mclaren” (Sánchez, 2015).
¿Cuál es la relación entre Motivación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?	Determinar la relación entre Motivación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019	La relación entre Motivación y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa			
¿Cuál es la relación entre Empatía y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?	Determinar la relación entre Empatía y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019	La relación entre Empatía y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y			

<p>¿Cuál es la relación entre habilidades sociales y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre habilidades sociales y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019</p>	<p>Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa La relación entre habilidades sociales y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019, es significativa</p>			<p>Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 80 trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en Arequipa <p>Muestra censal</p> <p>La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.</p>
--	---	---	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Inteligencia Emocional	Guzmán y Acosta (2013) citando a Goleman (1996) la define como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos” Salovey y Mayer (1990), la describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio	Capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía, información, conexión e influencia, para surgir de la adversidad, adaptarse, recuperarse y acceder a un vida significativa y productiva.	Autoconocimiento	Consciente de su estado emocional y sus defectos
				Valor personal
				Confianza en uno mismo
				Seguridad y Confianza para resolver problemas
			Autorregulación	Respeto de las normas
				Trabajo con responsabilidad
				Flexibilidad a los cambios
				Disposición y aceptación a mejoras
			Motivación	Metas y objetivos claros
				Aliarse a metas grupales
				Superación a si mismo
				Automotivación
			Empatía	Comprender a los demás
				Ayudar a los demás a desarrollarse
				Orientación hacia el servicio
Aprovechar la diversidad				
Conciencia política				
Habilidades Sociales	Producir sentimientos en los demás			
	Expresar con claridad mensajes			

				Reacción frente a problemas
				Inspirar y guiar a grupos de trabajo
				Iniciativa para crear cambios
				Control de emociones
				Consecución de metas
				Sinergia grupal

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Uribe (2011) nos manifiesta que la calidad en el servicio, tiene que ver con calidad en el hardware (tangible), calidad en el software (intangibile) y calidad humana (intangibile) a fin de proveer un tipo de calidad sobresaliente al cliente.	Resulta de las expectativas y las percepciones de los clientes.	Elementos tangibles	Equipos modernos
				Ambiente moderno
				Trabajadores pulcros
				Ambiente limpio
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas
				Interés por solucionar problemas
				Buen servicio la primera vez
				Conclusión en tiempo especificado
				Registro exento de errores
			Capacidad de respuesta	Comunicación
				Ofrece un servicio rápido
				Disposición para dar ayuda
				Tiempo necesario para responder
			Seguridad	Transmiten confianza
				Seguridad en transacciones
				Amabilidad
Conocimiento para responder a preguntas				
Empatía	Atención individualizada			
	Horarios convenientes			
	Empleados capacitados			
	Preocupación por la información a brindar			
	Comprensión de necesidades			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Consciente de su estado emocional y sus defectos	1	4 totalmente de acuerdo 3 De acuerdo 2 En desacuerdo 1 En total desacuerdo.	Ordinal
		Valor personal	2		
		Confianza en uno mismo	3		
		Seguridad y Confianza para resolver problemas	4		
	Autorregulación	Respeto de las normas	5		
		Trabajo con responsabilidad	6		
		Flexibilidad a los cambios	7		
		Disposición y aceptación a mejoras	8		
	Motivación	Metas y objetivos claros	9		
		Aliarse a metas grupales	10		
		Superación a si mismo	11		
		Automotivación	12		
	Empatía	Comprender a los demás	13		
		Ayudar a los demás a desarrollarse	14		
		Orientación hacia el servicio	15		
		Aprovechar la diversidad	16		

		Conciencia política	17	
	Habilidades Sociales	Producir sentimientos en los demás	18	
		Expresar con claridad mensajes	19	
		Reacción frente a problemas	20	
		Inspirar y guiar a grupos de trabajo	21	
		Iniciativa para crear cambios	22	
		Control de emociones	23	
		Consecución de metas	24	
		Sinergia grupal	25	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Inteligencia emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Equipos modernos	1	4 totalmente de acuerdo 3 De acuerdo 2 En desacuerdo 1 En total desacuerdo.	Ordinal
		Ambiente moderno	2		
		Trabajadores pulcros	3		
		Ambiente limpio	4		
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	5		
		Interés por solucionar problemas	6		
		Buen servicio la primera vez	7		
		Conclusión en tiempo especificado	8		
		Registro exento de errores	9		
	Capacidad de respuesta	Comunicación	10		
		Ofrece un servicio rápido	11		
		Disposición para dar ayuda	12		
		Tiempo necesario para responder	13		
	Seguridad	Transmiten confianza	14		
		Seguridad en transacciones	15		
		Amabilidad	16		
		Conocimiento para responder a preguntas	17		
	Empatía	Atención individualizada	18		

	Horarios convenientes	19	
	Empleados capacitados	20	
	Preocupación por la información a brindar	21	
	Comprensión de necesidades	22	

EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL



I. DATOS GENERALES

- 1.1. Género: Masculino () Femenino ()
 1.2. Carrera profesional: _____
 1.3. Edad: 18-20 años() 21-24 años () 25-28 años () 29 a más ()
 1.6 Lugar y fecha: _____

II. FUNDAMENTACIÓN

- Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, y por ningún motivo serán divulgados ni utilizados en perjuicio de los participantes, tampoco serán accesibles a otras personas.
- Este instrumento pretende medir con cierta aproximación el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa.

III. INSTRUCCIONES

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantean, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- No dejes ninguna afirmación sin contestar.
- Para responder cada afirmación marca con un aspa en la celda que corresponde a cada valoración del 1 al 4, donde
 - 4 Totalmente de acuerdo
 - 3 De acuerdo
 - 2 En desacuerdo
 - 1 En total desacuerdo.

IV. EJECUCIÓN

N°	Ítems	1	2	3	4
AUTOCONOCIMIENTO					
1	Usted es consciente de su estado emocional y sus defectos				
2	Usted en su examen introspectivo sabe su valor personal				
3	Usted está seguro que confía en sí mismo				
4	Usted está seguro y confiado que puede resolver problemas				
AUTORREGULACIÓN					
5.	Usted es respetuoso de mantener las normas de honestidad e integridad				
6.	Usted acepta y asumen con responsabilidad sus funciones				
7.	Usted asume con flexibilidad para mejorar el cambio				

8.	Usted está abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso				
	MOTIVACIÓN				
9.	Usted se esfuerza para mejorar o cumplir una norma de excelencia				
10.	Usted se compromete a aliarse a las metas grupales				
11.	Usted tiene iniciativa y disposición para aprovechar las oportunidades.				
12.	Usted tiene optimismo y tenacidad frente a los obstáculos.				
	EMPATÍA				
13.	Usted comprende a los demás, percibe los sentimientos y preocupaciones				
14.	Usted ayuda a los demás a desarrollarse, percibir las necesidades de desarrollo ajeno.				
15.	Usted orienta al servicio y prevé, reconocer y satisfacer las necesidades				
16.	Usted aprovecha la diversidad y cultiva oportunidades a través de diferentes tipos de personas.				
17.	Usted tiene conciencia política e interpreta las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder				
	HABILIDADES SOCIALES				
18.	Usted aplica tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y en los grupos				
19.	Usted es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.				
20.	Usted es capaz de negociar y resolver desacuerdos				
21.	Usted es capaz de inspirar y guiar a grupos e individuos.				
22.	Usted es capaz de iniciar o manejar el cambio				
23.	Usted es capaz de alimentar las relaciones sentimentales				
24.	Usted es capaz de trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.				
25.	Usted es capaz de crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.				

Gracias por su gentil colaboración.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO



I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Género: Masculino () Femenino ()
 1.2 Carrera profesional: _____
 1.3 Edad: 18-20 años() 21-25 años () 26-30 años () De 30 a más ()
 1.4 Lugar y fecha: _____

II. FUNDAMENTACIÓN

- Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, y por ningún motivo serían divulgados ni utilizados perniciosamente, ni serían accesibles a otras personas ajenas al estudio.
- Este instrumento pretende medir con cierta aproximación la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa.

III. INSTRUCCIONES

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- No dejes ninguna afirmación sin contestar.
- Para responder cada afirmación marca con un aspa en la celda que corresponde a cada valoración del 1 al 4, donde
 - 4 Totalmente de acuerdo
 - 3 De acuerdo
 - 2 En desacuerdo
 - 1 En total desacuerdo.

IV. EJECUCIÓN

N°	Items	1	2	3	4
	ELEMENTOS TANGIBLES				
1	Cuenta con equipos visualmente modernos				
2	Las Instalaciones físicas son atractivas				
3	Empleados visualmente pulcros				
4	Elementos visualmente pulcros				
	FIABILIDAD				

5.	Usted cumple sus promesas				
6.	Muestra Interés por solucionar problemas				
7.	Buen servicio la primera vez				
8.	Conclusión en tiempo especificado				
9.	Registro exento de errores				
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				
10.	Buena comunicación con funcionarios y ciudadanos				
11.	Ofrece un servicio rápido				
12.	Disposición para dar ayuda a funcionarios y ciudadanos				
13.	Tiempo necesario para responder				
	SEGURIDAD				
14.	Transmite confianza				
15.	Seguridad en transacciones				
16.	Amabilidad hacia los funcionarios y ciudadanos				
17.	Cuenta con información actualizada para responder a preguntas e inquietudes				
	EMPATÍA				
18.	Atención individualizada				
19.	Horarios convenientes				
20.	Considera que cuentan con trabajadores capacitados				
21.	Preocupación por brindar información clara, completa y precisa				
22.	Comprensión de necesidades				

Gracias por su gentil colaboración.

CONSTANCIA

Por medio de la presente, se deja constancia que la señorita **LAVY HUACHALLANQUI ANA CECILIA**, identificado (a) con DNI N°48259912 realizó la aplicación del instrumento para el informe de investigación titulado **"Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa - 2019"**.

La aplicación del instrumento se desarrolló en la sede de Arequipa, ubicado en calle Los Geranios 105, urb. Selva Alegre, Arequipa, durante los días del 16-12-2019 al 20-12-2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.



ANGÉLICA BEATRIZ CÉSPEDES ARANA
COORDINADORA
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

10 ENE 2020

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA LA
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
JR. ZORRITOS 1203, LIMA



Yo, Lavy Huachallanqui, Ana Cecilia, identificado con DNI 48259912, Domiciliado en Augusto Salazar Bondy A-11, Arequipa.

Ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo elaborado mi informe de investigación "Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa - 2019, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación a los colaboradores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sede Arequipa.

Ruego a usted se sirva acceder a mi solicitud.

Arequipa, 02 de diciembre del 2019

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Ana Cecilia Lavy Huachallanqui', written over a horizontal line.

Ana Cecilia Lavy Huachallanqui
DNI:48259912

CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019
 1.2. Nombre del Instrumento 1: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: OSCAR RAUL ROJAS GUERE
 1.1 Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Esp. HOTELERÍA Y TURISMO
 2.2. Grado académico: DOCTOR EN GESTION PUBLICA
 2.3. Dirección: TARMA Teléfono móvil: 964646299

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					17
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					17
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					17
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					17
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					17
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					17
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					17
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					17

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------


 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
 ALFONSO DE TAPIA
 Dr. Oscar Raúl Rojas Guere
 ROLANDO ROJAS

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

2.1 Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019

2.2 Nombre del Instrumento 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

III. DATOS DEL EXPERTO

- 3.1 Nombres y apellidos: OSCAR RAUL ROJAS GUERE
 3.2 Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, Esp. HOTELERÍA Y TURISMO
 3.3 Grado académico: DOCTOR EN AGESTION PUBLICA
 3.4 Dirección: TARMA Teléfono móvil: 9

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					17
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					17
4. ORGANIZACION	Tiene organización lógica.					17
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					17
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					17
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					17
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					17
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					17

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------


 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
 ALICIA MANA DE TARIJA
 Dr. Oscar Raúl Rojas Guere
 INVESTIGADOR

FICHA DE OPINION DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019
 1.2. Nombre del instrumento 1: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: ANTONIO PALOMINO CRISPIN
 2.2. Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 2.3. Grado académico: Bachiller
 2.4. Dirección: TARMA Teléfono móvil: 964852046

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					18
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					18
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					18
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					18
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					18
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					18
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					18
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					18

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1 Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019
 1.2 Nombre del Instrumento 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: ANTONIO PALOMINO CRISPIN
 2.2. Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 2.3. Grado académico: Bachiller
 2.4. Dirección: TARMA Teléfono móvil: 964852046

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					18
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					18
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					18
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					18
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					18
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					18
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					18
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					18

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------



FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

- 1.1. Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019
 1.2. Nombre del instrumento 1: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

II. DATOS DEL EXPERTO

- 2.1. Nombres y apellidos: MARCO ANTONIO JOSE PAREDES PEREZ
 2.2. Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 2.3. Grado académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
 2.4. Dirección: POMACHACA TARMA Teléfono móvil: 949800960

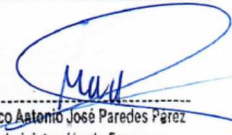
III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Fomulado con lenguaje apropiado					17
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					17
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					17
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					17
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					17
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					17
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					17
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					17
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					17
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					17

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------


 D^o Marco Antonio José Paredes Pérez
 Lic. Administración de Empresas
 Registro de Colegiatura Nacional N° 1095

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

1.1 Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019

1.2 Nombre del instrumento 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

II. DATOS DEL EXPERTO

2.1 Nombres y apellidos: MARCO ANTONIO JOSE PAREDES PEREZ

2.2 Título profesional: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

2.3 Grado académico: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

2.4 Dirección: POMACHACA TARMA Teléfono móvil: 949800960

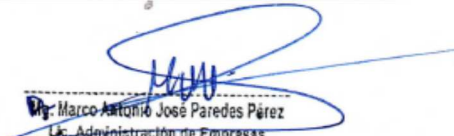
III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					17
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					17
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					17
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					17
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					17
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					17
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					17
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					17
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					17
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					17

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------


 Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
 Lic. Administración de Empresas
 Registro de Colegiatura Nacional N° 1095

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

1.1 Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019

1.2 Nombre del Instrumento 1: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

II. DATOS DEL EXPERTO

2.1 Nombres y apellidos: ANDREA SOLEDAD ORIHUELA PONCIANO

2.2 Título profesional: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURISMO

2.3 Grado académico: DOCTORA

2.4 Dirección: TARMA Teléfono móvil:

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					18
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					18
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica					18
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					18
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					18
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					18
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					18
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					18

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL PERÚ
 Facultad de Ciencias Administrativas - Tarma

 Dra. Andrea Soledad Orihuela Ponciano
 M. Sc. en Administración - Exp. en Docencia y Gestión
 DOCENTE

FICHA DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I.DATOS GENERALES DEL INSTRUMENTO

1.1 Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, AREQUIPA – 2019

1.2 Nombre del instrumento 2: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

II.DATOS DEL EXPERTO

2.1 Nombres y apellidos: ANDREA SOLEDAD ORIHUELA PONCIANO

2.2 Título profesional: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURISMO

2.3 Grado académico: DOCTORA

2.4 Dirección: TARMA Teléfono móvil:

III.ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Dimensiones	Indicadores	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado					18
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables					18
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					18
4. ORGANIZACIÓN	Tiene organización lógica.					18
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					18
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					18
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					18
8. COHERENCIA	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					18
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					18
10. PERTINENCIA	Adecuado para el estudio.					18

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
----------	------	---------	-------	-----------

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
Facultad de Ciencias Agrarias Tarma



Dr. Andrea Soledad Orihuela Ponciano
Lic. en Administración: Edo. Hotelería y Turismo
DOCENTE

LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Númérico	8	0		(1, 20-25)...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Genero	Númérico	8	0		(1, Masculin...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P1	Númérico	8	0	Usted es consc...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P2	Númérico	8	0	Usted en su ex...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P3	Númérico	8	0	Usted está seg...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P4	Númérico	8	0	Usted está seg...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P5	Númérico	8	0	Usted es respe...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P6	Númérico	8	0	Usted acepta y...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P7	Númérico	8	0	Usted asume c...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P8	Númérico	8	0	Usted está abie...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P9	Númérico	8	0	Usted se esfuer...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P10	Númérico	8	0	Usted se comp...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P11	Númérico	8	0	Usted tiene inic...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P12	Númérico	8	0	Usted tiene opti...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P13	Númérico	8	0	Usted compren...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	P14	Númérico	8	0	Usted ayuda a l...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	P15	Númérico	8	0	Usted orienta al...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	P16	Númérico	8	0	Usted aprovech...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	P17	Númérico	8	0	Usted tiene con...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	P18	Númérico	8	0	Usted aplica tá...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	P19	Númérico	8	0	Usted es capaz...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	P20	Númérico	8	0	Usted es capaz...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	P21	Númérico	8	0	Usted es capaz...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	P22	Númérico	8	0	Usted es capaz...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	P23	Númérico	8	0	Usted es capaz...	(1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

CALIDAD DE SERV																
Está compartiendo la pantalla																
Deja de compartir de datos																
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda																
Visible: 42 de 42 variables																
	Edad	Genero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	
3	2	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	
4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	
5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
6	2	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	
7	2	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	
8	2	1	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	
9	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
10	3	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
11	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
12	3	1	1	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	1	
13	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
14	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	
15	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	1	1	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	
18	1	1	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	
19	1	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	
20	1	2	1	4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	4	1	
21	1	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	
22	1	1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller **Ana Cecilia Lavy Huachallanqui** de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante: *Carlos Eduardo Cuaylla Cotina*

DNI: *72048207*

Firma del Participante: 

Fecha: *13/10/2019*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller **Ana Cecilia Lavy Huachallanqui** de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante: *Milagros Jéssica Cornejo*

DNI: *4244837*

Firma del Participante: *[Firma manuscrita]*

Fecha: *18/12/2019*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller **Ana Cecilia Lavy Huachallanqui** de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante:

Diego Mauricio Silva Collo

DNI:

43698490

Firma del Participante:



Fecha:

17/12/2019

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller **Ana Cecilia Levy Huachallanqui** de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa - 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante:

Sharon Puelles Santa Cruz

DNI:

46850361

Firma del Participante:



Fecha:

18/12/2019

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller Ana Cecilia Lavy Huachallanqui de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada; y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante: Rebecca Pardo Huachallanqui

Nombre del Participante:

DNI: *47646090*

Firma del Participante:

Fecha:

18/12/2019

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la bachiller Ana Cecilia Lavy Huachallanqui de la Universidad Peruana Los Andes, además he sido informado(a) de que el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones Arequipa – 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactarme al celular N° 955135011.

Nombre del Participante: *Javier José Sosa Moro Brophy*

DNI: *43143124*

Firma del Participante:



Fecha: *18/12/2019*

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





