

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 hospital Daniel
Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Para optar : El Título profesional de Licenciada en Administración
Autor (es) : Bach. JHEYDDY MANARLY HUACCACHI MONTALVO
Bach. BRIGHITH JHAQUELINNE GONZALES QUISPE
Asesor : Mg. Ivo Genaro Guevara Sinchez
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 01/02/2023 – 31/01/2024

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO,
2022

PRESENTADA POR:

Bach. Jheyddy Manarly Huaccachi Montalvo

Bach. Brighith Jhaquelinne Gonzales Quispe

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : _____
DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : _____
MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA SOLEDAD

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MTRO. VARGAS ARISTE YULIANA

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

Huancayo, de del 2024.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO
EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE
HUANCAYO, 2022**

Dedicatoria.

Con profunda humildad y gratitud, dedico la presente investigación a Dios, quien es fuente inagotable de sabiduría, fortaleza y orientación. En cada etapa de mi recorrido académico, he sentido tu inspiradora presencia y tu amor incondicional.

A nuestra querida familia, por su constante respaldo, paciencia y aliento han sido el motor que impulsa este logro académico.

Agradecimiento.

Nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Peruana los Andes, con su firme compromiso con la calidad académica ha desempeñado un papel esencial en la elaboración de la presente tesis. Agradezco sinceramente a los docentes que han compartido su experiencia y conocimiento, proporcionándome valiosa orientación a lo largo de mi recorrido académico.

Al Centro de Salud Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo por su generosa cooperación y respaldo durante la realización de la presente tesis. La disposición del personal y el acceso de información de la institución, fueron esenciales para la recopilación de datos y para obtener una comprensión profunda de la investigación.

Jheyddy y Brighith.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0107 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DE HUANCAYO, 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. GONZALES QUISPE BRIGHITH JHAQUELINNE
 BACH. HUACCACHI MONTALVO JHEYDDY MANARLY

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica: ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. GUEVARA SINCHEZ IVO GENARO

Fue analizado con fecha 26/02/2024; con 152 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **21** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 de febrero de 2024.



DR. HILARIO ROMERO GIRON
 JEFE (e)

ASESOR:

Mtro. IVO GENARO GUEVARA SINCHÉZ

Introducción

A nivel global la pandemia de la COVID-19 ha ocasionado alteraciones significativas en el estilo de vida de los trabajadores, impactando considerablemente en la rutina laboral de los colaboradores y repercutiendo sobre la calidad del servicio proporcionado a los usuarios de salud. (Organización Mundial de la Salud, 2021)

Así mismo, según (Organización Panamericana de la Salud, 2022) la noción del bienestar psicológico ha ganado considerable atención en las labores desempeñadas por los profesionales de la salud durante la pandemia. Estas complicaciones han generado un entorno desfavorable en lo que respecta al excelente servicio de salud ofrecido diariamente a los pacientes que visitan una institución de salud.

En el ámbito de las instituciones públicas se ha visto que enfrentan numerosos desafíos y dificultades en lo que respecta a la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios. Por este motivo, se llevan a cabo evaluaciones periódicas para medir el rendimiento y las habilidades del personal de salud en los distintos sectores gubernamentales. Además, en los últimos años, se ha observado la presencia de diversos factores vinculados al bienestar psicológico, destacándose la inteligencia emocional como uno de los más significativos. Un nivel inadecuado de este componente podría resultar en un deterioro o disminución de la calidad de los servicios prestados. (Nova, 2018)

La inteligencia emocional, originada en la teoría de las inteligencias múltiples, destaca la importancia de la inteligencia social. Esta influye en la capacidad para gestionar tanto las emociones propias como las de los demás, así como en la percepción de las mismas. Este aspecto repercute en la forma en que los individuos se desenvuelven en el entorno laboral. (Muñoz et al., 2020)

Frente a esta realidad problemática que repercute en todos los usuarios del sistema de salud, se llevó a cabo la presente investigación que tuvo como objetivo central determinar qué

la relación existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo durante el periodo 2022.

En este contexto, la presente investigación se estructura en cinco capítulos, detallados a continuación:

Respecto al capítulo I denominado planteamiento del problema se aborda la descripción de la realidad problemática, se formuló el problema, se desarrollan las justificaciones (social, metodológico y teórica) y se delinear los objetivos de la investigación; seguidamente se presenta el capítulo II se engloba el marco teórico abordando los antecedentes de estudio, las bases teóricas donde se teoriza cada variable y las definiciones conceptuales citados por autores; asimismo, en el capítulo III se formuló las hipótesis de investigación (general y específicos); de la misma forma se presenta el capítulo IV establece el marco metodológico del estudio donde va desde el tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas de recopilación y análisis de datos hasta los aspectos éticos de la investigación; en el capítulo V se exponen los resultados finales de la investigación, alineándolos con los objetivos establecidos, e incorporando tablas y gráficos para su presentación; finalmente, se realizó el análisis y discusión de los resultados y las conclusiones y recomendaciones finales.

Las autoras.

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Introducción	ix
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Capítulo I	17
Planteamiento del Problema	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.3. Formulación del Problema	22
1.3.1. Problema general	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Justificación.....	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica	23
1.4.3. Metodológica	23
1.5. Objetivos	24
1.5.1. Objetivo general.....	24
1.5.2. Objetivos específicos	24

Capítulo II.....	25
Marco Teórico.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.2. Bases teóricas o científicas.....	32
2.2.1. Inteligencia emocional.....	32
2.2.2. Calidad de servicio.....	53
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	66
Capítulo III.....	69
Hipótesis.....	69
3.1 Hipótesis General.....	69
3.2 Hipótesis específicas.....	69
3.3 Definición conceptual.....	70
3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables.....	71
Capítulo IV.....	72
Metodología de la Investigación.....	72
4.1. Método de investigación.....	72
4.2. Tipo de Investigación.....	73
4.3. Nivel de Investigación.....	73
4.4. Diseño de investigación.....	73
4.5. Población y Muestra.....	74
4.5.1. Población.....	74

4.5.2. Muestra	75
4.5.3. Muestreo	75
4.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	76
4.6.1. Técnica de Recolección de Datos	76
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	76
4.7. Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos	78
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación.....	79
Capítulo V.....	80
Resultados	80
5.1. Descripción de Resultados.....	80
5.1.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional	80
5.1.2. Resultados de la Variable Calidad de Servicio	88
5.3. Prueba de Hipótesis.....	96
5.3.1. Prueba de Normalidad de los Datos.....	96
5.3.2. Prueba de Hipótesis General.....	97
5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicos	99
Análisis y Discusión de Resultados	107
Conclusiones	114
Recomendaciones	116
Referencia Bibliográfica	118
ANEXOS	125

Contenido de Tablas

Tabla 1 Recuento y porcentajes de la variable inteligencia emocional	80
Tabla 2 Recuento y porcentajes de la dimensión autoconocimiento	82
Tabla 3 Recuento y porcentajes de la dimensión Autorregulación.....	83
Tabla 4 Recuento y porcentajes de la dimensión motivación.....	84
Tabla 5 Recuento y porcentajes de la dimensión habilidades sociales	86
Tabla 6 Recuento y porcentajes de la dimensión empatía	87
Tabla 7 Recuento y porcentajes de la variable calidad de servicio.....	88
Tabla 8 Recuento y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	90
Tabla 9 Recuento y porcentajes de la dimensión fiabilidad	91
Tabla 10 Recuento y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	92
Tabla 11 Puntos porcentuales de la dimensión seguridad	94
Tabla 12 Puntos porcentuales de la dimensión empatía	95
Tabla 13 Prueba de normalidad según el coeficiente Kolmogorov - Smirnov	97
Tabla 14 Resultado de correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicio	98
Tabla 15 Resultado de correlación entre autoconocimiento y calidad de servicio	99
Tabla 16 Resultado de correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicio	101
Tabla 17 Resultado de correlación entre motivación y calidad de servicio.....	102
Tabla 18 Resultado de correlación entre empatía y calidad de servicio	104
Tabla 19 Resultado de correlación entre habilidades sociales y calidad de servicio.....	105

Contenido de Figuras

Figura 1 Percepción de la calidad del servicio de atención médica.....	18
Figura 2 Percepción de los elementos tangibles	18
Figura 3 Satisfacción de los pacientes con el servicio brindado en el CS “Carlos Morales....	20
Figura 4 Grado de inteligencia emocional de los profesionales de Salud	21
Figura 5 Fases que involucra el modelo de la competencia emocional.....	42
Figura 6 Componentes del Modelo SERVQUAL	62
Figura 7 Modelo tres componentes para la medición de la calidad del servicio	63
Figura 8 Elementos del modelo nórdico para la evaluación de la calidad del servicio	64
Figura 9 Puntos porcentuales de inteligencia emocional.....	81
Figura 10 Puntos porcentuales de la dimensión autoconocimiento	82
Figura 11 Puntos porcentuales de la dimensión Autorregulación	83
Figura 12 Puntos porcentuales de la dimensión motivación.....	85
Figura 13 Puntos porcentuales de la dimensión habilidades sociales.....	86
Figura 14 Puntos porcentuales de la dimensión empatía	87
Figura 15 Puntos porcentuales de la variable calidad de servicio	89
Figura 16 Puntos porcentuales de la dimensión elementos tangibles	90
Figura 17 Puntos porcentuales de la dimensión fiabilidad	91
Figura 18 Puntos porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta.....	93
Figura 19 Recuento y porcentajes de la dimensión seguridad.....	94
Figura 20 Recuento y porcentajes de la dimensión empatía.....	95

Resumen

La presente tesis se centra en lograr el objetivo general que consistió en determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo durante el periodo 2022. Metodología: Inició con un enfoque cuantitativo y por su naturaleza el tipo de estudio fue básica, de corte transversal – no experimental y nivel correlacional, se empleó un muestreo no probabilístico tipo censal, lo que permitió evaluar al total de 80 colaboradores administrativos del Hospital Daniel Alcides Carrión mediante un instrumento con una escala de medición tipo Likert para cada una de las variables, el cual previamente fue validado y cuenta con un nivel confiabilidad alto, obteniéndose un valor Alfa de Cronbach de 0,810. Resultados, los hallazgos más significativos son los siguientes: Del total de participantes, en un 42,3% prevalece un nivel medio de inteligencia emocional y el 55% denota que la calidad de servicio se da en un nivel regular. Asimismo, se examinó que existe asociación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio (p valor=0,000; $\tau_b = 0,954$); de igual manera se evidenció el grado de asociación entre los componentes de la primera variable y la calidad de servicio ofrecido, identificándose los siguientes: Autoconocimiento (p valor=0,000; $\tau_b = 0,656$), autorregulación (p valor=0,000; $\tau_b = 0,795$), motivación (p valor=0,000; $\tau_b = 0,692$), empatía (p valor=0,000; $\tau_b = 0,733$) y habilidades sociales (p valor=0,000; $\tau_b = 0,783$). Conclusión: Existe una relación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio. Además, se destaca que dentro de las dimensiones que componen la variable inteligencia emocional, las habilidades sociales y la empatía del colaborador son aspectos particularmente predominantes en el servicio proporcionado al usuario.

Palabras clave: inteligencia emocional y calidad de servicio.

Abstract

This thesis focuses on achieving the general objective of determining the relationship between emotional intelligence and quality of service at the Daniel Alcides Carrión Hospital in the city of Huancayo during the period 2022. Methodology: It began with a quantitative approach and due to its nature, the type of study was basic, cross-sectional - non-experimental and correlational. A non-probabilistic census-type sampling was used, which allowed evaluating the total of 80 administrative collaborators of the Daniel Alcides Carrión Hospital through an instrument with a Likert-type measurement scale for each of the variables, which was previously validated and has a high level of reliability, obtaining a Cronbach's Alpha value of 0.810. Results, the most significant findings are the following: Of the total number of participants, 42.3% prevailed an average level of emotional intelligence and 55% denoted that the quality of service was at a regular level. Likewise, it was examined that there is a significant association between emotional intelligence and service quality (p value=0.000; τ_b =0.954); likewise, the degree of association between the components of the first variable and the quality of service offered was evidenced, identifying the following: Self-knowledge (p value=0.000; τ_b =0.656), self-regulation (p value=0.000; τ_b =0.795), motivation (p value=0.000; τ_b =0.692), empathy (p value=0.000; τ_b =0,733) and social skills (p value=0.000; τ_b =0.783). Conclusion: There is a significant and positive relationship between emotional intelligence and service quality. In addition, it is highlighted that within the dimensions that compose the emotional intelligence variable, social skills and empathy of the collaborator are particularly predominant aspects in the service provided to the user.

Key words: emotional intelligence and service quality.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

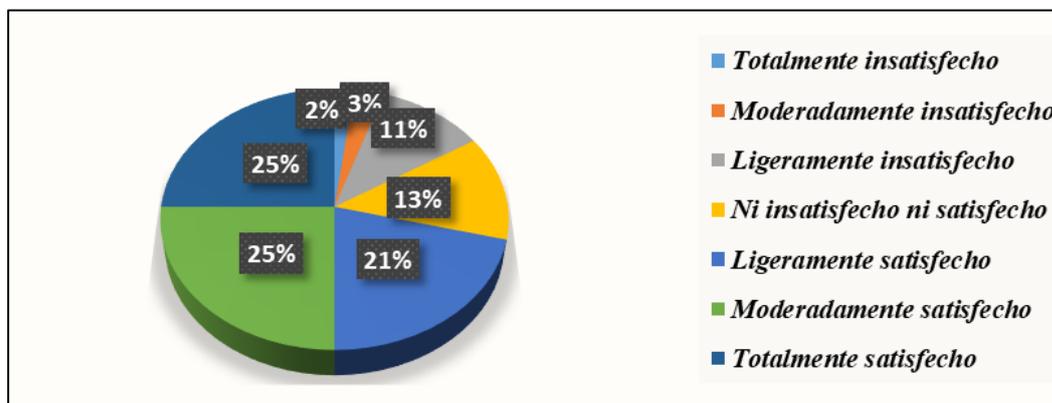
1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, se estima que la manera en que los trabajadores perciben las emociones y sentimientos desempeña un papel significativo en la calidad del servicio que proporcionan; este concepto abarca diversas dimensiones que impactan directamente en la prestación integral del servicio. La salud mental desempeña un rol importante en la manera en que los trabajadores prestan servicios en todo el mundo, y a menudo, la calidad de estos servicios se ve afectada negativamente por los numerosos desafíos que surgen en el ámbito laboral. (Bautista et al., 2023).

En el ámbito nacional, hay numerosas instituciones de salud que, al estar vinculadas a esta actividad, implementan diversas estrategias para gestionar las emociones. Esto se debe a la creciente demanda de mejorar la calidad de servicio por parte de los usuarios de salud. Esta situación plantea un desafío complejo en términos de respuesta y rendimiento laboral, especialmente en un sector tan delicado como la administración de la salud en el Perú, que enfrenta múltiples dificultades en todo el sistema de salud. (Custodio et al., 2017)

Figura 1

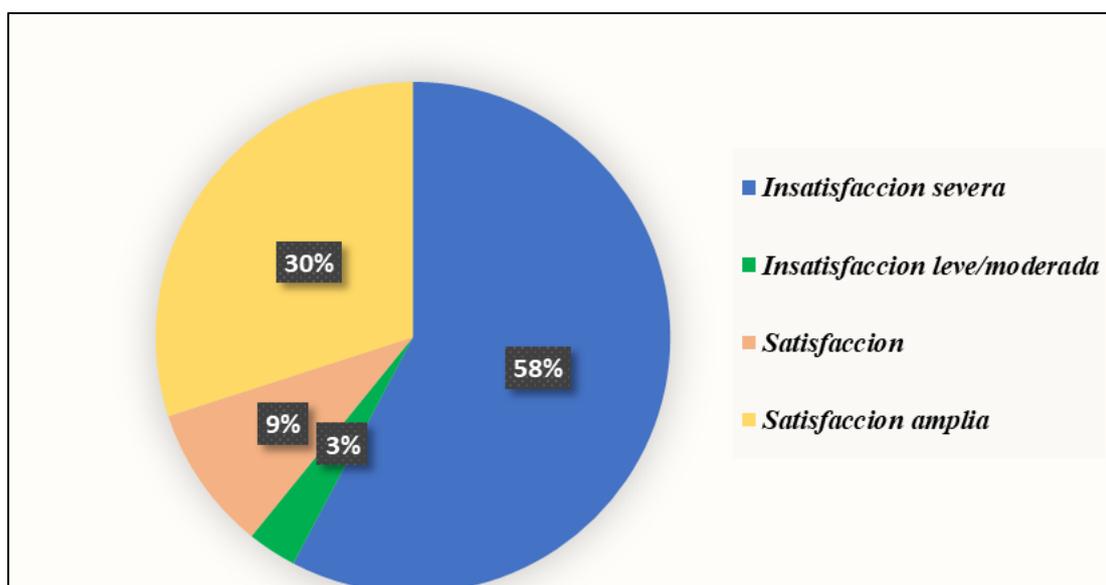
Percepción de la calidad del servicio de atención médica de los trabajadores del C.S "Carlos Morales"



Tomado de: (Andrade y Vera, 2018)

Figura 2

Percepción de los elementos tangibles



Tomado de: (Andrade y Vera, 2018)

En el departamento de Junín, se llevó a cabo un estudio con el fin de evaluar la calidad de servicio proporcionada por los trabajadores administrativos en una institución de salud. Los resultados obtenidos indican que el 25% de los usuarios presentan una ligera satisfacción con el servicio brindado por los empleados de la entidad, y solo el 2%

experimenta una satisfacción completa en cuanto a la calidad ofrecida por la institución. Además, al analizar la dimensión específica de la calidad del servicio con una tasa elevada de insatisfacción, se denota que el 58% experimenta una insatisfacción severa, mientras que solo el 3% reporta una satisfacción plena o medianamente comprendida en el ámbito de la atención al usuario de salud. (Andrade y Vera, 2018)

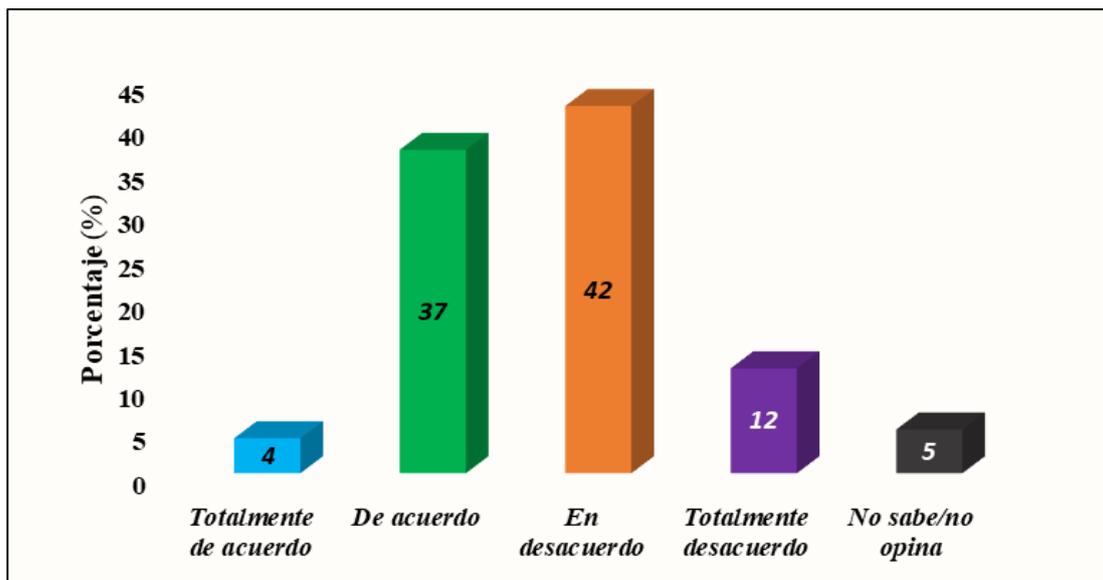
En el ámbito regional y local, la calidad de los servicios prestados por las instituciones de salud ha sufrido un notable deterioro a lo largo de los años, y diversos actos de rendimiento laboral deficiente pueden estar relacionados con diversos factores, entre ellos se destaca el estado de salud mental de cada colaborador, y esto, junto con eventos recientes como la pandemia de la COVID-19, ha creado un ambiente sumamente estresante. En muchas ocasiones, esta situación impide proporcionar una atención de calidad a los usuarios de salud, quienes suelen tener expectativas y demandas elevadas hacia el personal empleado de la salud. (Contreras et al., 2022)

La calidad de los servicios de salud ha sido objeto de investigación en la Región, según un estudio realizado en la Dirección Regional de Salud de Junín (2014), se señaló que los factores internos en la gestión de calidad de la DIRESA se vieron afectados por diversos aspectos, entre las más principales se encontró la inteligencia emocional y la satisfacción con la calidad del servicio, donde el 42% del personal de salud expresaron su desacuerdo. (Yabar , 2016)

La satisfacción del usuario de salud en la región Junín abarca múltiples aspectos en la calidad de servicios. Entre ellos se incluyen factores relacionados con el personal de salud, como competencias técnicas y administrativas, eficiencia en la gestión de la calidad, así como aspectos adicionales como la demografía del grupo poblacional, la experiencia y la pericia en áreas específicas. En última instancia, se destaca la capacidad de análisis e interpretación de la resolución de problemas. (Arce, 2021)

Figura 3

Satisfacción de los pacientes con el servicio brindado en el CS “Carlos Morales”

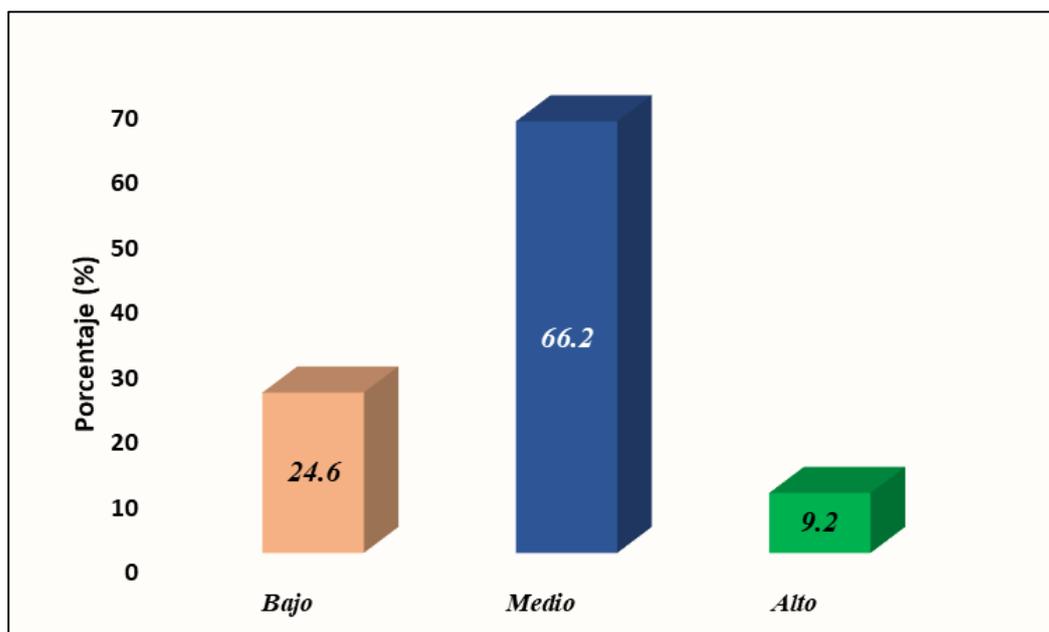


Tomado de: (Yabar , 2016)

En lo que respecta a las implicancias en la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativos a la ciudadanía, un estudio destaca que la inteligencia emocional es un elemento esencial para predecir la capacidad de resolución de conflictos en un establecimiento de salud. Según este estudio, alrededor del 42% de los usuarios de salud señalan tener un nivel medio o expresan estar en desacuerdo con su inteligencia emocional, siendo esta cifra una proporción elevada que provoca una gran preocupación. (Yabar , 2016)

En los últimos años, la inteligencia emocional ha sido reconocida como un elemento crucial para la ejecución eficiente de procesos en el ámbito laboral. La capacidad de identificar y gestionar de manera efectiva las emociones y sentimientos no solo contribuye al establecimiento de metas, sino que también desempeña un papel fundamental en la gestión de relaciones interpersonales. En la actualidad, esta destreza es especialmente esencial debido al elevado nivel de estrés resultante de las crecientes expectativas de los usuarios de salud en busca de un servicio orientado a la excelencia. (Palermo, 2018)

Figura 4

Grado de inteligencia emocional de los profesionales de Salud

Tomado de: (Yabar , 2016) Realizó la medición del grado de inteligencia emocional en los profesionales de salud de la Micro Red La Molina.

Recientemente, se ha observado en ciertos establecimientos de salud, particularmente en la ciudad de Lima, que más del 50% de los profesionales exhiben niveles medios de inteligencia emocional, en otras palabras y con mayor exactitud se estima que un 66,2% presentan esta condición, lo que genera considerable inquietud y/o incertidumbre tanto para la entidad como para los trabajadores, dado que afecta la salud mental. (Yabar , 2016)

1.2. Delimitación del problema

La presente investigación se delimita a partir de tres enfoques: espacial, temporal y conceptual, tal como se muestra a continuación:

Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en el centro de salud Hospital Daniel Alcides Carrión, distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín, Perú. La información que fue acopiada se limita a al establecimiento de salud en mención con

el objetivo de establecer posibles relaciones entre las variables de estudio en el ámbito de salud.

Delimitación temporal: La investigación se realizó a lo largo de un lapso de doce meses, comenzando en mayo de 2022 y concluyendo en el mes de mayo de 2023. Periodo de tiempo donde se realizó el trabajo de campo y la investigación bibliográfica.

Delimitación conceptual: La investigación presente realiza un análisis más detallado y exhaustivo acerca de la correlación entre las variables inteligencia emocional y la calidad de servicio. Estos aspectos forman parte de la línea de investigación que se centra en la gestión efectiva del talento humano y el marketing.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?

1.3.2. Problemas específicos

PE 1

¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?

PE 2

¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022?

PE 3

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?

PE 4

¿Cuál es la relación que existe entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?

PE 5

¿Cuál es la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?

1.4. Justificación***1.4.1. Social***

La contribución social o práctica a la sociedad radica en que el presente estudio posibilita el fortalecimiento de la inteligencia emocional en el personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión. Este fortalecimiento tiene como objetivo mejorar la calidad de servicio proporcionada a los usuarios y pacientes que visitan esta institución de salud; dado el alto volumen de trámites diarios asociados al nivel de categoría hospitalaria de dicho establecimiento, esta iniciativa busca hacer frente a esta demanda exigente.

1.4.2. Teórica

La investigación se justifica teóricamente por examinar teorías previas asociadas con dos constructos altamente complejos dentro de la gestión pública: la inteligencia emocional y la calidad de servicio. Su objetivo es respaldar empíricamente la situación actual que, a raíz de la pandemia COVID-19, se ha agravado. Además, busca trazar la dirección que debería seguir dicho establecimiento, mediante los resultados finales se propone acciones concretas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

1.4.3. Metodológica

La investigación parte de un enfoque cuantitativo y sigue un diseño correlacional, utilizando instrumentos validados previamente para establecer relaciones entre las variables de estudio. Esta metodología puede ser replicada en otras investigaciones con el

objetivo de mejorar tanto la calidad del servicio como el desarrollo de habilidades sociales en el personal de salud en el Hospital Carrión, ya que, según evidencia empírica, existe una insatisfacción significativa en los residentes de la ciudad de Huancayo en relación con el servicio brindado por el personal de salud de dicho establecimiento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

OE 1

Identificar la relación que existe entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - 2022.

OE 2

Establecer la relación que existe entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

OE 3

Determinar la relación que existe entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

OE 4

Identificar la relación que existe entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

OE 5

Establecer la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Según (Enríquez et al., 2021) en su tesis titulado *Inteligencia emocional en las empresas, tendencia en los administrativos de las universidades ecuatorianas*, que tuvo por objetivo general “demostrar cómo la inteligencia emocional incide sobre la calidad de servicio brindado al estudiante de las universidades de Ecuador” (p.14). Mediante un marco metodológico de revisión sistemática, evaluaron y examinaron revistas de los diversos repositorios y en formatos más destacados (Wos, SCOPUS y Scielo). Los hallazgos indicaron que la promoción de la inteligencia emocional en los profesionales del área administrativo guarda relación significativa con la calidad de servicio proporcionada, infiriéndose que los programas que favorecen el desarrollo de una inteligencia emocional sólida tienen un efecto positivo en el establecimiento de salud estudiado.

Según Intriago (2019) en su tesis denominado *Inteligencia emocional de los colaboradores y la atención al cliente en una empresa de Manabí*, tuvo como objetivo general de investigación “determinar la influencia de la inteligencia emocional en la atención al cliente de las secretarías de la empresa CNEL” (p.15). Metodología: Empleó un diseño no experimental de corte transversal y nivel explicativo, se recopiló datos mediante la encuesta a 30 colaboradores. Los resultados revelaron una correlación significativa entre un nivel bajo de inteligencia emocional y una deficiente calidad de

servicio por parte del personal, asimismo, la relación entre dichas variables es moderada, indicando la necesidad de mejorar los niveles de inteligencia emocional del personal.

De acuerdo a Barrenechea et al., (2019) en su tesis que se denomina *Inteligencia emocional como moderador de la asociación entre liderazgo y compromiso organizacional en los trabajadores de las entidades del sector público*, en el cual planteó como objetivo “demostrar la relación existente entre inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los trabajadores de una entidad pública peruana” (p.18). El marco metodológico utilizado fue de naturaleza básica, utilizando un diseño no experimental y transversal, lo que permitió realizarse las encuestas en el personal de la institución en mención. Los resultados más significativos revelaron una relación positiva entre ambas variables, con un valor de p igual a 0,004, en base a ello, se llega a la conclusión de que la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión de la calidad de servicio en una entidad pública está influida por el liderazgo ético y emocional de los trabajadores que ocupan cargos de gerencia y jefaturas, así como por el compromiso organizativo. Este fenómeno se refleja directamente en la calidad del servicio proporcionado por el personal del establecimiento de salud.

(Barrientos, 2019) en su tesis titulada *Inteligencia emocional en los estudios del grado en turismo en una Universidad de España*, cuyo objetivo general consistió en “establecer qué relación existe entre calidad de servicio y la inteligencia emocional de los colaboradores que labora en la universidad de turismo española” (p.20). Metodología: Opto por ser un estudio transversal prospectivo, donde se utilizó el cuestionario y se procedió a encuestar a los colaboradores en un lapso de tiempo de un año. Los hallazgos indicaron que la experiencia del cliente se asocia significativamente con la inteligencia emocional del personal y su capacidad para ofrecer un servicio de calidad óptimo, con estos hallazgos, se deduce que la implementación efectiva de programas destinados a

fortalecer el vínculo emocional de los trabajadores puede generar buenos resultados para la institución.

Según (Moral y Ganzo, 2018) en su investigación denominado *Inteligencia emocional y su incidencia en la satisfacción de los colaboradores españoles*, en la que se plantearon como objetivo general “establecer la relación que se da entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores españoles” (p.22). De acuerdo a lo establecido en su marco metodológico, emplearon un diseño prospectivo transversal, y a partir de su enfoque cuantitativo procedió a encuestar a un total de 214 colaboradores que sus edades oscilan entre 18-65 años, para ello, diseñaron dos cuestionarios para la medición de dichas variables. Los resultados más destacados del estudio sostuvieron que existe niveles elevados de una eficiente inteligencia emocional impactando positivamente sobre la calidad de servicio, obteniéndose un p valor inferior a 0,05, por lo que, dicho resultado es significativo, estableciendo una relación positiva entre la inteligencia emocional y el nivel de profesionalidad; en mérito a ello, se concluye que, mientras los colaboradores se destacan por presentan niveles altos de inteligencia emocional, su nivel de profesionalidad se elevará, provocando en una buena calidad de servicio.

Nacionales

Según la investigación de Alegre (2021) titulada *Inteligencia emocional y calidad de servicio del colaborador que labora en el área administrativo de los servicios asistenciales en INCOR*, llevada a cabo previa obtención del título profesional en administración, estuvo orientado al lograr el objetivo general que se basó en “demostrar la cómo se relaciona la inteligencia emocional con la calidad de servicio prestado por el personal que labora en el área administrativo de los servicios asistenciales del INCOR” (p.18). Marco Metodológico: partió desde un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental y transversal, por lo que, procedieron a encuestar

a 50 colaboradores utilizando un instrumento (cuestionario), la cual fue validado, lo que ha permitido obtener datos confiables. Los resultados más destacados indicaron la existencia de una relación significativa y positiva ($p < 0,05$) entre las variables, deduciéndose que a partir de niveles altos de inteligencia emocional en el personal administrado de la empresa en estudio recaerá en una buena calidad de servicio.

Según la investigación realizada por Karp (2019) que lleva como título *Inteligencia emocional y estrés laboral en colaboradores administrativos que laboran en la red de salud San Jerónimo de Cusco*, donde se enfocó en lograr el objetivo central que consistió en “determinar el grado de incidencia de la inteligencia emocional sobre la capacidad laboral de los colaboradores que laboran en el área administrativo” (p.22). Marco metodológico: A través de un enfoque cuantitativo y de tipo transversal se encuestaron al personal empleado del centro de salud San Jerónimo de Cusco. En cuanto a los hallazgos más significativos revelaron que, las habilidades sociales, que forma parte de las dimensiones de la variable calidad de servicio, está estrechamente vinculado al estrés laboral, con un valor de p inferior a 0,001. Además, se observó que en proporción mayor con un 40,2% del personal empleado exhibían niveles medios de inteligencia emocional en relación con las habilidades sociales desplegadas en las labores. En conclusión, el estudio indica que el nivel de relación observado entre ambos constructos es directa y fuerte.

De acuerdo a la tesis desarrollada por (Huamán , 2018) titulada *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal médico del hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*, cuyo objetivo consistió en “establecer cómo se relaciona la inteligencia emocional y la calidad de servicio que ofrece los profesionales que laboran en el hospital nacional Docente Madre Niño San Bartolomé” (p.12). Metodología, fue de naturaleza básica, nivel correlacional y optó por el diseño transversal. Los resultados revelaron que

las dimensiones de la inteligencia emocional como la empatía y estrés, son las que guardan una relación en un nivel alto con la calidad del trabajo. La conclusión de esta investigación sugiere que a medida que la carga de estrés laboral aumenta, la calidad del servicio tiende a disminuir en la misma proporción; por lo tanto, en dicho nosocomio se dio prioridad a un enfoque psicopedagógico y mental por parte de los trabajadores en lugar de un enfoque exclusivamente cognitivo.

(Calderón y Serrano, 2021) realizó una investigación titulada *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa*, cuyo objetivo consistió en “determinar la asociación que existe entre calidad de servicios e inteligencia emocional en los trabajadores del centro de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo” (p.25). Metodología: Fue de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo y utilizó el método hipotético-deductivo que permitió el contraste de hipótesis, además, optaron por el diseño transversal. Los hallazgos más relevantes indicaron que, del total de 80 colaboradores de ese establecimiento se encontró una relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,655. La conclusión es que existe una correlación en un nivel moderado entre las variables, siendo esta relación directamente proporcional.

Regionales

Ramos y Ríos (2021) en su investigación denominado *Inteligencia emocional y calidad de atención de los profesionales de salud del IREN*, orientado a alcanzar el objetivo general que consistió en “demostrar la diferencia que existe en aquellos colaboradores que presentan un alto nivel de inteligencia emocional frente a aquellos que carecen de ello o presentan en niveles bajos” (p.22). Metodología, con un enfoque cuantitativo ya que utilizó método y técnicas estadísticas para el contraste de hipótesis, de

naturaleza básica y nivel de estudio correlacional, ejecutaron las encuestas a un total de 50 sujetos (personal de salud). Los hallazgos más destacados fue que, identificaron la existencia de una relación significativa y alta ($p < 0,01$) valor de la rho de Spearman 0,815. En conclusión, a mayores niveles de inteligencia emocional en los profesionales médicos de IREN, se incrementará los niveles de calidad de servicio, buscando la mejora continua.

Según (Vásquez, 2019) en su investigación sobre *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del segundo grado de secundaria en una Institución Educativa de la ciudad de Huancayo*, donde establecieron como objetivo general “determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes en una I.E. de la ciudad de Huancayo” (p.29). La metodología estuvo alineado al tipo básica con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, y optaron por el diseño transversal, que mediante ello diseñaron cuestionarios de medición para las variables, los cuales se validaron y presentaron un alto nivel de confiabilidad; por lo que, se encuestó a 100 sujetos que formaron parte de la muestra. Los hallazgos confirmaron la existencia de una relación entre las variables estudiadas, con un valor de $p = 0,0001$ y con una fuerza de relación R Pearson = 0,991, indicando una relación fuerte. La conclusión es que la inteligencia emocional y el rendimiento académico en los estudiantes están directamente relacionadas.

(Jerónimo, 2018) realizó una investigación titulada *Inteligencia emocional en docentes asociado a la calidad de servicio que brindan en una I.E. de nivel secundario en Satipo-Junín*, cuyo objetivo general consistió en “determinar la existencia de diferencias significativas entre la variable inteligencia emocional y calidad de servicio prestada por el personal docente del nivel secundario de una institución educativa de Satipo” (p.42). Además, se aplicó una metodología alineado al tipo transversal no experimental, en la cual se procedió a encuestar a un total de 80 docentes utilizando un instrumento de medición

previamente validado y calibrado. Los hallazgos más destacados indicaron la existencia de diferencias significativas ($p < 0,05$) en la calidad de servicio proporcionada por el personal docente asociado con el grado de inteligencia emocional, asimismo, se observó una mayor prevalencia de niveles bajos en varones (67%) y mujeres (33%). En efecto, se concluye que, las variables de estudio mencionadas anteriormente están relacionadas y que un nivel bajo de inteligencia emocional recae sobre una mala calidad de servicio.

De acuerdo a García y Palacios (2022) en su investigación titulado *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal médico del centro de salud del distrito de Chilca*, cuyo el objetivo central consistió en “demostrar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño o calidad brindada por parte del personal médico del centro de salud del distrito de Chilca” (p.35). Se empleó la metodología alineado a un enfoque cuantitativo, de tipo básica y se caracterizó por ser un estudio transversal, por lo que, se ejecutó el proceso de encuestas mediante un cuestionario de preguntas estructuras a los docentes del establecimiento de salud de Chilca. Los hallazgos indicaron una relación significativa ($p = 0,0004$) con una fuerza de correlación de 0,890 según el coeficiente Rho de Spearman, señalando una relación en un nivel fuerte. La conclusión es que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral están interrelacionados, y se deduce que la intervención oportuna del departamento de psicología contribuye a mejorar la calidad de servicio.

(Poma , 2021) en su investigación titulado *Inteligencia emocional y clima organización en el personal docente de una institución de educación de nivel primario, Concepción*, tuvo como objetivo general “demostrar cómo se relaciona la inteligencia emocional con la calidad brindada por parte del personal docente que laboran en un centro educativo de nivel primario” (p.32). Se utilizó un marco metodológico orientado al tipo de investigación básica, observacional de tipo transversal y nivel correlacional, en la cual se

encuestaron a 42 sujetos (docentes de educación primaria) mediante un instrumento validado y confiable. Los hallazgos indicaron que hay una relación estrecha y significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de servicio e inteligencia emocional de los trabajadores. Se concluye que, existe una asociación entre estas variables, aunque la fuerza de la relación se da en un nivel bajo, se destaca la importancia de enfocarse en la parte emocional de los colaboradores (personal docente) en la institución educativa para mejorar el servicio proporcionado a la comunidad.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Inteligencia emocional

Definición.

Goleman (1995) sostiene que la inteligencia emocional consiste en la “habilidad que posee una persona para identificar y manejar sus emociones, así como las emociones de los demás” (p.165). Así como también, aborda la habilidad para automotivarnos y gestionar de manera efectiva nuestras relaciones interpersonales e intrapersonal. Este constructo engloba diversas capacidades y que complementan a la inteligencia académica, la cual se evalúa únicamente mediante el cociente intelectual. Esto involucra una lista de habilidades, incluyendo la empatía, la comprensión de emociones ajenas, la comunicación eficaz y eficiente, y, por último, la resolución de problemas y conflictos.

Por tanto, se subraya la relevancia esencial de este tipo de habilidades en las relaciones tanto personales como profesionales, destacando su capacidad para complementar y enriquecer nuestra inteligencia académica, medida tradicionalmente a través del cociente intelectual. Así como también, se enfatiza cómo esta habilidad no solo ayuda a comprender el rol fundamental de las emociones, sino también a desarrollar estrategias efectivas para gestionar y comprender dichas emociones. Estas competencias

tienen el potencial de elevar la calidad de vida al desarrollar las emociones positivas y prevenir las negativas, evitando así malas experiencias. (Goleman F. , 2022)

La concepción actual de la inteligencia emocional trasciende las emociones y sentimientos. Aunque el coeficiente intelectual (CI) sigue siendo un indicador crucial para la evaluación de la inteligencia, la inteligencia emocional, que abarca habilidades como la autorregulación emocional, la motivación personal, la perseverancia, el control de impulsos y la empatía, puede desempeñar un rol aún más significativo, contribuyendo hasta en un 80% al éxito en la vida. Esta perspectiva se fundamenta en la capacidad de la inteligencia emocional para comprender la experiencia subjetiva de otras personas, destacando la importancia de aspectos más amplios y efectivos que van más allá del coeficiente intelectual tradicional. (Goleman F. , 2022)

Asimismo, según el autor reconoce que todas las personas poseen tanto inteligencia cognitiva como emocional. Sin embargo, se destaca la especial relevancia de la inteligencia emocional, ya que cultiva cualidades fundamentales que contribuyen a forjar autenticidad en las personas. La importancia de la inteligencia emocional radica en su capacidad para enriquecer la vida de las personas, haciendo hincapié en el desarrollo de habilidades cruciales para la valoración y la evolución personal.

Por otro lado, según (Nachtigall, 2018) las habilidades emocionales desempeñan un papel importante en la cooperación y la responsabilidad, aspectos fundamentales para el fortalecimiento de capacidades como el asertividad, el conocerse a uno mismo y la toma de decisiones. En la literatura, se documenta que los individuos que han enfrentado una situación de conflicto y frustración a menudo reaccionan de manera imprudente o inapropiada en tales situaciones. No obstante, se destaca la posibilidad de ejercer control sobre la duración e intensidad de los estados emocionales experimentados.

Asimismo, se reconoce que la habilidad para ejercer autocontrol y manejar impulsos emocionales se considera como un elemento psicológico más básico pero esencial. D.W. Winnicott, psicólogos de profesión respalda esta noción, destacando que estas habilidades pueden ser adquiridas y perfeccionadas, especialmente en la etapa de la infancia, cuando el cerebro está experimentando un continuo proceso de adaptación. El ejemplo de la ira y la tristeza como ejemplos para ilustrar la aplicación de habilidades emocionales en situaciones específicas destaca la importancia de estas habilidades en el crecimiento personal. Según Goleman (2022) las habilidades emocionales no solo son fundamentales para la gestión de emociones como la ira y la tristeza, sino que también son susceptibles de ser aprendidas y perfeccionadas a lo largo de la vida de una persona.

Durante la antigüedad, las habilidades socioemocionales tuvieron escasa relevancia. Esta problemática se atribuye, en parte, a la falta de reconocimiento de la investigación como un proceso emocional; esto implica desconocer que las emociones y la inteligencia emocional son elementos intrínsecos tanto en las fases de la investigación como en la formación del personal que la lleva a cabo. No reconocer este hecho sería pasar por alto las contribuciones de varios autores en este ámbito (Nachtigall, 2018).

Otra razón por la cual se percibe como poco relevante el desarrollo de habilidades socioemocionales en personas que son administradores novatos radica en que, no se les concede una posición destacada a las relaciones interpersonales ni a las habilidades necesarias para gestionarlas, como la inteligencia emocional, en el ámbito académico y organizacional. (Nachtigall, 2018)

La incidencia del aspecto emocional en la gestión organizacional o empresarial se conceptualiza en dos formas: la visión tradicional que las ve como antagonistas de la cognición, y la visión actual o contemporánea que la considera esencial para el aprendizaje continuo y como una actividad mental compleja. En el ámbito de la gestión administrativa,

ha prevalecido la perspectiva tradicional, resultando en una limitada producción de textos que aborden la influencia de las emociones en la creación y desarrollo del conocimiento científico. Por tanto, la gestión administrativa no es simplemente acciones mecánicas, sino que están fuertemente influenciadas por las emociones; esto implica que, desde la planificación hasta la ejecución y la toma de decisiones, las emociones desempeñan un papel muy importante en el proceso de gestión (Nachtigall, 2018).

Etapas de Aprendizaje en la Inteligencia Emocional.

(Goleman., 2019) sostiene que el aprendizaje relacionado a la inteligencia emocional es el proceso mediante el cual las personas adquieren y perfeccionan habilidades para identificar, comprender y controlar tanto sus propias emociones como las de los demás. Esta forma de aprendizaje implica una comprensión profunda de cómo las emociones influyen en el pensamiento, el comportamiento y las interacciones sociales. También involucra desarrollar una sensibilidad emocional que permite interpretar y responder de manera efectiva a las señales emocionales tanto en uno mismo como en los demás, lo que puede mejorar significativamente la calidad de las relaciones interpersonales y el bienestar general.

Además, el autor afirma las etapas del aprendizaje emocional son cuatro, las cuales incluye: percepción, aplicación, comprensión y manejo emocional. En primera instancia la percepción emocional, consiste en la capacidad de identificar y entender tanto nuestras emociones como las de los demás; reconocer las señales emocionales que experimentamos y comprender cómo afectan nuestras decisiones y comportamientos es fundamental. Mejorar nuestra percepción emocional ayuda a comprender más profundamente las propias emociones y las de los demás, lo que facilita las relaciones interpersonales y el autoconocimiento emocional. Segunda fase aplicación emocional, busca emplear las emociones de manera eficaz para optimizar la toma de decisiones y el rendimiento en

distintas situaciones; esto implica la capacidad de utilizar la información emocional de forma constructiva en el ámbito laboral, en nuestras interacciones sociales y en la solución de problemas diarios. Al emplear las emociones de manera inteligente, permite adaptarse con facilidad a diversos entornos y lograr nuestros objetivos con mayor eficacia (Goleman, 2019).

En cuanto a la tercera fase del aprendizaje emocional es: comprensión emocional, consiste en ahondar en la comprensión y el conocimiento de las emociones, tanto las nuestras como las de los demás. Esto implica reflexionar sobre las razones y consecuencias de las emociones, así como entender cómo estas afectan nuestro comportamiento y el de los demás; al comprender las emociones, podemos desarrollar empatía, mejorar las habilidades sociales y fortalecer las relaciones interpersonales. Por último, la cuarta fase manejo emocional, e enfoca en dirigir y gestionar las emociones personales de manera eficaz. Esto incluye la capacidad de controlar los impulsos, manejar el estrés, conservar la serenidad en momentos desafiantes y resolver conflictos de forma positiva. El manejo emocional permite mantener un equilibrio emocional, tomar decisiones acertadas y cultivar relaciones saludables y gratificantes (Goleman, 2019).

Por otro lado, (Goleman, 2001) sugiere una perspectiva humanizada como una alternativa al enfoque predominante de la inteligencia humana basada en la medición del coeficiente intelectual (CI), que ha dado lugar a políticas excluyentes, sentimientos de frustración y aislamiento en entornos educativos y laborales. Esta visión ha promovido dinámicas sociales marcadas por la competencia y la violencia.

Asimismo, según el autor este enfoque obstaculiza el avance en el desarrollo de una gestión efectiva de emociones y sentimientos. En este sentido, sugiere considerar la inteligencia emocional como una perspectiva valiosa. Se resalta la relevancia de la ética en el desarrollo de valores y educación, sugiriendo que la inteligencia emocional podría

ofrecer una alternativa al enfoque predominante de habilidades competitivas en la pedagogía, el cual ha influido en todos los niveles educativos. En otras palabras, se enfatiza la importancia de enseñar y promover valores éticos en la educación, ya que estos son fundamentales para el desarrollo integral de los individuos y para construir una sociedad más justa y equitativa.

En el entorno laboral, se observa un cambio negativo donde el énfasis en el conocimiento colaborativo se pierde, transformándose en un conflicto inútil y destructivo. Esto refleja una actitud de competencia extrema y falta de tolerancia, que podría compararse con una forma de neodarwinismo intolerante. Goleman resalta la importancia de enfrentar problemas como la violencia, la depresión y la autodestrucción desde su raíz para poder gestionarlos adecuadamente. Esta gestión implica abordar las causas subyacentes de estos problemas en el ambiente laboral y en la sociedad en general. Al hacerlo, se crea la posibilidad de cultivar una ética duradera en el ámbito laboral, la cual puede establecer la naturaleza de las responsabilidades morales y promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo. (Nachtigall, 2018)

Asimismo, el autor señala que, en la antigua Grecia, especialmente en el periodo clásico, el enfoque educativo estaba dirigido hacia el desarrollo integral de la persona, abarcando aspectos tanto físicos, intelectuales y éticos. Filósofos eminentes como Sócrates, Platón y Aristóteles enfatizaban la trascendencia de la autorreflexión, el autocontrol y la autorregulación emocional como pilares esenciales para llevar una vida virtuosa. Su aporte destacado radica en la conexión entre el pensamiento lógico y la eficaz regulación de las emociones. Jaeger argumenta que la base de la pedagogía se encuentra en la "paideia griega", donde el objetivo principal era la formación ética y estética de los discípulos. Dentro de este marco, "la kalokagathia", que representa la integración de lo bueno y lo bello, era el ideal para el desarrollo virtuoso del ciudadano, abarcando tanto

aspectos físicos como emocionales. En esta perspectiva, enfatiza la importancia de equilibrar el desarrollo intelectual con el crecimiento emocional y ético de los individuos. El enfoque de "paideia griega" promueve una educación holística que no solo se preocupa por la adquisición de conocimientos, sino también por la formación de valores, la apreciación estética y el desarrollo de habilidades emocionales. Esto conduce a la creación de ciudadanos más completos y éticamente comprometidos, capaces de contribuir de manera positiva a la sociedad.

(Goleman., 2019) propone que la inteligencia va más allá de las capacidades cognitivas tradicionales y abarca aspectos emocionales y éticos importantes para una vida plena. Se basa en conceptos filosóficos antiguos como la eudaimonia y la ética de las virtudes para argumentar que la comprensión de uno mismo y la gestión emocional son cruciales para alcanzar la felicidad y el bienestar. Utiliza el método de la mayéutica, que implica un proceso de autoconocimiento y reflexión que luego se aplica a la interacción con el mundo exterior, lo que ayuda a desarrollar una inteligencia emocional efectiva y una ética personal sólida.

Por otro lado, (Nachtigall, 2018) aboga por la integración de habilidades fundamentales para la vida en el campo de la educación, haciendo hincapié en la importancia de la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y la colaboración. Al mismo tiempo, se inspira en la filosofía aristotélica para promover la búsqueda de la virtud y la felicidad, subrayando la relevancia de manejar sabiamente nuestras emociones para alcanzar una vida plena y satisfactoria.

Según (Goleman., 2019) argumenta que la inteligencia y las emociones están intrínsecamente vinculadas y pueden complementarse mutuamente para un desarrollo integral. Además, destaca que las emociones no deben ser vistas como obstáculos para la racionalidad, sino como guías que pueden enriquecer nuestro pensamiento y

comportamiento, enfatizando la importancia de una ética que reconozca y valore la relación empática con los demás.

Según (Goleman, 2001) subraya que la inteligencia emocional abarca la habilidad de reconocer y entender nuestras propias emociones, así como las de los demás, y tener la capacidad de manejarlas de manera efectiva para lograr objetivos personales y relacionales; esta habilidad es crucial para el bienestar emocional y el éxito en diversas áreas de la vida. No obstante, (Chiavenato, 2000) destaca que el desempeño y el logro de los objetivos organizacionales están determinados en gran medida por la manera en que se trata y se cuida a los colaboradores, asegurando su participación activa, su motivación, su retención y ofreciendo la dirección necesaria para su desarrollo y desempeño efectivo. Y finalmente Ríos (2015) sostiene la inteligencia emocional engloba diversas habilidades y actitudes que afectan cómo nos comportamos, cómo reaccionamos ante las situaciones y cómo nos sentimos en nuestro interior; estas competencias emocionales juegan un papel importante en nuestra vida personal y profesional, ya que influyen en nuestra capacidad para relacionarnos con los demás, manejar el estrés, tomar decisiones y alcanzar el éxito en diversas áreas de nuestra vida.

(Goleman, 2001) ha identificado diversas competencias vinculadas con la inteligencia emocional de un individuo, estas competencias abarcan habilidades de ser sensato y reflexivo tanto de uno mismo como de los sentimientos propios, así como la habilidad para expresarlas de manera apropiada. Asimismo, hace referencia a aspectos como la autorregulación emocional, el manejo y control de impulsos, la gestión de la ansiedad, entre otros.

Componentes de la Inteligencia Emocional.

Componente al manejo de estrés. Se refiere a la capacidad para gestionar el estrés implica desarrollar una resistencia al impacto de situaciones abrumadoras, permitiendo

abordar los desafíos emocionales, controlar impulsos y tener la destreza para manejar suposiciones sin que afecten negativamente la salud mental. Además, facilita al ser humano a mantener una mentalidad adecuada para su subsistencia.

Asimismo, para (Nachtigall, 2018) se requiere una tolerancia al mal psicológico del estrés, con la capacidad de abordar las situaciones sociales sin comprometer emocionalmente su bienestar. En lugar de generar daño a sí mismo, esta dificultad motiva a resolver los problemas de los demás, creando un ambiente emocional positivo y fomentando la alegría y el disfrute en la sociedad.

El componente intrapersonal. Según (Nachtigall, 2018) viene a ser una dimensión emocional centrada en la capacidad de desarrollar habilidades para entender la propia personalidad y su interpretación. Por otro lado, el asertividad representa la orientación objetiva de los pensamientos y creencias personales, respaldando y defendiendo las opiniones propias con respeto hacia las perspectivas de los demás.

De acuerdo a Nachtigall (2018) el autoconcepto implica la habilidad de evaluar introspectivamente el propio ser, aceptando la dualidad entre la esencia personal y las limitaciones inherentes, con confianza y fiabilidad en la naturaleza humana.

Además, el autor afirma que la autorrealización se refiere a la capacidad de realizar actividades que buscan la independencia y la toma autónoma de decisiones, tanto a nivel cognitivo como emocional. En cuanto al componente interpersonal, aborda términos como la empatía, que implica colocarse en la perspectiva de los demás, comprender sus percepciones y establecer conexiones positivas, desarrollando habilidades efectivas para interactuar con diversas personas en un entorno de confianza.

La responsabilidad social se refiere a la capacidad de vivir de manera coherente y participativa, adaptándose a las circunstancias para abordar problemas emocionales mediante la creación de hábitos. El componente de adaptabilidad implica enfrentar los

desafíos con flexibilidad y demostrar versatilidad en situaciones inciertas, equilibrando la prueba de realidad subjetiva y reconociendo cómo la propia personalidad puede influir en la realidad circundante. (Nachtigall, 2018)

Modelo de la Competencia Emocional.

La competencia emocional implica la internalización de estados cognitivos a través de una serie de habilidades para gestionar de manera compleja las emociones en la vida intrapersonal e interpersonal. Esta teoría, Goleman gráficamente lo engloba y lo fundamenta en una perspectiva mixta que combina el cognitivismo con procesos como la neuro plasticidad, emotividad e inteligencia emocional. (López et al, 2020).

Sobre la calidad de servicio, López y Col (2020) manifiesta que la satisfacción y retención de clientes dependen en gran medida de la calidad del servicio ofrecido. Por este motivo, nuestra empresa se dedica a proporcionar un servicio de calidad que abarca desde la primera experiencia del cliente hasta el consumo o uso del producto. Para asegurar este estándar, contamos con un equipo competente y con altos niveles de compromiso con el deleite del cliente, además de implementar rigurosos procesos de control de calidad para avalar que nuestros productos (bienes/servicios) cumplan con los más elevados estándares.

Además, el autor destaca la importancia de centrarse en el cliente y garantizar la excelencia en el servicio como una prioridad fundamental para la organización. Este compromiso se refleja en la dedicación de cada integrante del equipo para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en cada encuentro.

Figura 5

Fases que involucra el modelo de la competencia emocional



Nota: La tabla muestra el proceso para brindar un servicio de calidad en función de la inteligencia emocional. *Tomado de:* (Goleman 2019)

Existen otras corrientes teóricas que abordan la inteligencia emocional y social, estableciendo argumentos en torno a las habilidades que deben poseer los individuos y generando consideraciones acerca del contexto en el que se desenvuelven las personas. No obstante, es posible canalizar y generalizar estos procesos gerenciales, centrándose en los siguientes aspectos clave: emociones, personalidad y afectos sociales. Al final, se evidencia un entorno social influido por estos aspectos, que operan tanto a nivel intrapersonal como interpersonal. Asimismo, se destaca la importancia del manejo del estrés para mejorar el ánimo y la adaptabilidad, facilitando así la interacción social con otros individuos. López et al. (2020)

Dimensiones de Inteligencia Emocional.

En el marco de la presente investigación, se procede a desarrollar detalladamente las diversas dimensiones que conforma la variable inteligencia emocional. Estas dimensiones son las siguientes: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

a) Autoconocimiento

El autoconocimiento implica la capacidad de enfocar la atención en uno mismo y adquirir conciencia acerca de diversos aspectos de la identidad, incluyendo nuestras emociones, pensamientos y comportamientos. Profundizar en esta capacidad implica explorar y comprender de manera integral los elementos que conforman nuestra propia existencia. (Chernicoff y Rodríguez , 2018)

El autoconocimiento consiste en la toma de conciencia de uno mismo, siendo esta beneficiosa para cualquier persona, ya que fortalece nuestras habilidades y capacidades, perfecciona nuestras conductas y nos capacita para lograr metas y objetivos. “Paradójicamente, aunque es un tema que se trabaja poco en los proyectos educativos, se trata de una piedra angular para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para el desarrollo de una identidad integral” (Chernicoff y Rodríguez , 2018, p. 105).

Cuando carecemos de conocimiento sobre nuestras metas, limitaciones, emociones, motivaciones y necesidades, nos encontramos en la oscuridad acerca de las razones que subyacen a nuestras reacciones. Nos volvemos como “una hoja llevada por el viento”, tal como describe la conocida Canción Mixteca. Como un barco sin rumbo, nos dejamos llevar por las corrientes y vientos de nuestros prejuicios, estereotipos, creencias implícitas, pasiones, deseos, impulsos o respuestas instintivas. (Chernicoff y Rodríguez, 2018)

Asimismo, esto genera dificultades y restringe el rendimiento en la enseñanza. Los educadores se encuentran con estudiantes que experimentan desafíos durante la adolescencia y que poseen escasos recursos para comprenderse a sí mismos, para brindarse apoyo mutuo o para solicitar asistencia, así como para hallar respuestas relacionadas con el mundo y su propio papel en él. De aquí deriva la relevancia de la educación socioemocional, cuyo fundamento reside en el autoconocimiento.

Desarrollo del Autoconocimiento. El autoconocimiento abarca la comprensión y apreciación de uno mismo, involucrando la habilidad de reconocer elementos personales y contextuales que contribuyen a la identidad. Además, implica establecer metas personales y ser consciente de las fortalezas y debilidades que pueden facilitar o dificultar su consecución.

Auto conocerse involucra perfeccionar la capacidad de enfocar la atención hacia el mundo interno personal y adquirir conciencia de uno mismo. Esto implica comprender las emociones, su impacto en la experiencia y el comportamiento, así como expresarlas de manera apropiada según el contexto. Además, está relacionado con las actitudes y creencias individuales acerca de sí mismo, la valoración personal y la confianza en la capacidad para alcanzar metas. El desarrollo del autoconocimiento es progresivo y precisa de la articulación de tres pilares fundamentales: la identidad y las metas, el desarrollo de la atención, y la conciencia de las emociones.

Fortalecer el lenguaje emocional es un proceso gradual que requiere tiempo, y consiste en establecer un vínculo entre las experiencias emocionales del individuo y el vocabulario relacionado con las emociones. En relación con la teoría planteada por Peter Salovey y John Mayer (2011) de la inteligencia emocional sostiene que el proceso para identificar y nombrar con precisión las emociones es el primer paso para entenderlas y, posteriormente, regularlas.

Asimismo, en la teoría menciona que una persona perfecciona su lenguaje emocional, también desarrolla lo que Barret (2017) llama “granularidad emocional”, la cual está asociada a los conceptos o términos que hemos formado al abordar teóricamente las emociones. Una persona con baja granularidad emocional empleará términos como "tristeza", "angustia" o "frustración" de manera intercambiable al describir una sensación general de malestar o desagrado. (Chernicoff y Rodríguez , 2018)

b) Autorregulación

La autorregulación, es el “mecanismo innato que permite a los seres vivos regular su medio interno como un logro de equilibrio espontáneo e involuntario y la capacidad interior de acomodarse a diferentes situaciones, sin necesidad de realizar ningún esfuerzo ni acto voluntario extra” (Quintero et al, 2022, p.111).

Desde una perspectiva psicológica, se hace referencia a la capacidad de regular los pensamientos, sentimientos y acciones con el fin de alcanzar metas establecidas. El autocontrol, por otro lado, se define como la habilidad de ejercer dominio propio sobre uno mismo, lo que implica controlar las propias emociones, comportamientos, deseos, y lograr mantener la calma. Esta capacidad permite enfrentar los diferentes momentos de la vida con mayor serenidad y eficacia. Al tener un mejor manejo y control de las emociones, se previene que estas tomen el control de la persona, lo que facilita experimentar y expresar adecuadamente tanto las emociones negativas como las positivas. (Quintero et al, 2022)

En su Teoría del “Aprendizaje Social de 1971”, Albert Bandura incorporó el concepto de autorregulación desde su perspectiva sociocognitiva. Dentro de esta teoría, Bandura destaca la relevancia de procesos específicos como auto observaciones, auto juicios y auto reacciones. Estos procesos, según él, son fácilmente perceptibles y constantes en el entorno educativo, razón por la cual el concepto de autorregulación se asocia comúnmente con el ámbito del aprendizaje. (Quintero et al, 2022)

Asimismo, Zimmerman, conceptualiza la autorregulación como el “proceso por el que los estudiantes activan y sostienen cogniciones, comportamientos y afectos que se orientan sistemáticamente hacia la consecución de sus metas”. (Quintero et al, 2022, p.125)

La capacidad de autorregulación en los niños desde una edad temprana les permite gestionar sus emociones, comportamientos y movimientos corporales cuando se enfrentan

a situaciones difíciles o estresantes. Investigaciones han demostrado que, si un niño no recibe un apoyo positivo durante este proceso, puede experimentar un desequilibrio emocional que lo lleva a perder el control en diferentes situaciones. Por ejemplo, los niños que carecen de atención por parte de sus padres pueden desarrollar una vulnerabilidad emocional ante diversas circunstancias, ya que no tienen un modelo parental adecuado para su desarrollo emocional. Esto destaca la importancia de la crianza y el acompañamiento positivo en el desarrollo emocional de los niños desde una edad temprana. (Quintero et al, 2022)

c) Motivación

La motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”. (Naranjo , 2009, p.432)

La motivación puede ser conceptualizada como el tejido que sustenta el progreso de las actividades que tienen importancia para una persona y en las cuales participa. En el ámbito educativo, la motivación debe ser interpretada como la disposición positiva para involucrarse en el aprendizaje y continuar haciéndolo de manera autónoma. (Naranjo , 2009)

La Pirámide de Maslow. En su teoría, Maslow presenta una estructura jerárquica de las necesidades humanas y sostiene que a medida que se cumplen las necesidades más fundamentales (ubicadas en la base de la pirámide), las personas desarrollan aspiraciones y deseos de naturaleza más elevada (ubicados en la parte superior de la pirámide). (CEOLEVEL, 2016)

El mayor aporte de Maslow fue la pirámide de las necesidades, la cual tiene cinco niveles, donde la base de la pirámide es la necesidad más básica, hasta la cúspide que refleja la necesidad más alta. A continuación, detalla cada nivel:

La base de la pirámide corresponde a las necesidades fisiológicas, siendo la primera prioridad satisfacer requerimientos básicos como alimentación, bebida, descanso y respiración.

En el segundo nivel, encontramos la seguridad, que surge una vez cubiertas las necesidades fundamentales, implicando un refugio, protección y recursos garantizados.

El tercer escalón es la afiliación, representando la necesidad humana de relaciones, aceptación y participación en la sociedad.

En el cuarto nivel, el reconocimiento, se busca el éxito y el respeto de los demás.

La cúspide de la pirámide es la autorrealización, que abarca la creatividad, moralidad y resolución de problemas, siendo alcanzada cuando las motivaciones anteriores están satisfechas.

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. La segunda teoría motivacional que estudiaremos es la teoría de motivación-higiene de Herzberg: (CEOLEVEL, 2016)

Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene». Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene (ver dibujo). Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

La teoría X y la teoría Y de McGregors: (CEOLEVEL, 2016)

Es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa. La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades.

La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades.

d) Empatía

Según Goleman (1995) la empatía consiste en la disposición de una persona para identificar o reconocer las emociones en los demás, concretamente, implica la capacidad de entender y comprender los sentimientos de otras personas y de interpretar sus mensajes no verbales.

El tema de la Inteligencia Emocional, analizado bajo el punto de vista de la habilidad empatía tomando como base las diferencias o semejanzas que se puede presentar entre adolescentes de ambos sexos, resulta ser muy atractivo para la investigación en el campo de las ciencias sociales, si consideramos que desde la prehistoria hemos observado como los hombres y mujeres expresan sus emociones de una forma muy distinta. Aunque ya algunos campos como la psicología, la sociología y antropología, han explicado estos comportamientos, considerando los cambios físicos, psicológicos y culturales, todavía prevalecen ciertas interrogantes sobre el origen de ciertos comportamientos, como, por ejemplo: ¿por qué el hombre y la mujer piensan de forma diferente? Y por ende actúan de distinta manera. (Serrano y García, 2008)

La empatía considerada como la disposición de un individuo para identificar o reconocer las emociones en los demás, en otras palabras, la capacidad que tiene una persona para entender y comprender los sentimientos de otras y de interpretar sus mensajes no verbales, es considerado como uno de las dimensiones más importantes de la

inteligencia emocional, puesto que, permite establecer relaciones duraderas y positivas con los demás, asimismo, promueve relaciones saludables y sostenibles a lo largo del tiempo (Serrano y García, 2008). Además, el autor señala que esta habilidad no solo implica en comprender los sentimiento o emociones de las demas personas, sino tambien en cómo responder a estas de forma adecuada. Para Goleman (1995) el desarrollo de esta habilidad en las personas contribuye a que éstas puedan comunicarse de forma efectiva y fortalece sus capacidades de liderazgo. En el campo laboral, la empatía se presentan como un elemento fundamental para la construcción de buenas relaciones interpersonales y además, para la contribución del bienestar emocional a nivel individual y grupal.

La capacidad de comprender los sentimientos y/o emociones de los demás es esencial en diversos contextos y situaciones de la vida, desde el ámbito empresarial y de gestión hasta relaciones personales y roles parentales. Se ha comprobado que, cuando las palabras de una persona discrepan con las señales emocionales transmitidas a través del tono de voz, gestos u otros canales no verbales, la autenticidad emocional reside en cómo las personas expresan algo más que en lo que dicen. Un principio empírico aplicado en la investigación de la comunicación sugiere que el 90% o más de un mensaje emocional se comunica de manera no verbal. Las habilidades para realizar esto de manera efectiva o no, en su mayor parte, son adquiridas de manera táctica. (Serrano y García, 2008)

Goleman, (1995) Goleman (1995) destaca que la empatía involucra una especie de imitación física de la aflicción del otro, generando así los mismos sentimientos en uno mismo. Este proceso difiere de la simpatía, que implica experimentar compasión por la situación difícil de otra persona sin compartir directamente sus sentimientos; esto se refiere a un tipo de mimetismo motor que se observa especialmente en niños menores a 2 años y medio, momento en el cual comprenden que el dolor de los demás difiere del suyo y son más capaces de brindar consuelo.

La habilidad empatía, que es la capacidad de comprender y experimentar los sentimientos de los demás, difiere entre adolescentes según su género (femenino – masculino), es decir, esta habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional es más beneficiosa en las adolescentes del género femenino que en adolescentes del género masculino (Serrano y García, 2008).

Considerando que los adolescentes del género femenino son los que desarrollan con mayor facilidad la habilidad empatía frente a los adolescentes masculinos, esto se debe a que, las jóvenes del sexo femenino poseen mayor conciencia emocional, lo cual les permite identificar y comprender los sentimientos de los demás con facilidad, tanto de sí mismas como ajenas, además, el hecho de establecer relaciones interpersonales mediante la comprensión de las emociones es característico y se pronuncia más en las mujeres; todo esto es reflejo de que las mujeres construyen y desarrollan la empatía mediante una mayor conciencia de sí mismas, posiblemente influenciadas por factores genético y/o culturales que las llevan a expresar sus emociones de formas más abierta que los varones. (Serrano y García, 2008)

e) Habilidades sociales

Las habilidades sociales abarcan capacidades asertivas y de comunicación, solución de problemas en el ámbito interpersonal, cooperación, desempeño en actividades profesionales que involucran interacciones interpersonales, y van más allá de la manifestación de emociones negativas y la defensa de los derechos individuales. (Do Amaral et al, 2015)

Una de las teorías psicológicas que examina el comportamiento es el “Análisis del Comportamiento”, que se fundamenta en la filosofía del Conductismo Radical. Esta perspectiva emergió entre las décadas de 1930 y 1960 y fue desarrollada por B.F. Skinner, centrándose particularmente en la conducta operante. Esto se resume en la famosa frase

del autor que afirma: Los hombres actúan sobre el mundo, lo alternan y, a su vez, son modificados por las consecuencias de su acción (Quintero et al, 2022)

En relación con las interacciones sociales, este modelo explicativo del comportamiento operante nos permite entender el comportamiento humano como una fuerza de cambio en el entorno social y, al mismo tiempo, como algo determinado por ese ambiente. La conexión entre la teoría del Análisis de Conducta y las habilidades sociales comparte un marco conceptual y filosófico; es decir, las definiciones de los conceptos de habilidades sociales están fundamentadas en el reconocimiento de las contingencias que influyen en el comportamiento social de los individuos durante la interacción. De esta manera, el proceso de aprendizaje de habilidades en la convivencia humana se lleva a cabo a través de los mecanismos de variación y selección en sus tres niveles de análisis: filogenético, ontogénico y cultural. (Do Amaral et al, 2015)

El concepto de habilidades sociales se popularizó en Oxford, Inglaterra, gracias a Argyle y otros. El surgimiento del movimiento de habilidades sociales suele atribuirse a Salter (1949, citado por Caballo, 1996), quien promovió técnicas para mejorar la expresividad verbal y facial. En 1958, Wolpe introdujo por primera vez el término "conducta asertiva", haciendo referencia a la expresión de sentimientos negativos y a la defensa de los propios derechos. (Cabello y Chirinos, 2012)

La teoría de Análisis de la Conducta y las Habilidades. En el ámbito de estudios e intervenciones del análisis aplicado del comportamiento se originó mediante la investigación de B. F. Skinner sobre la conducta operante. De acuerdo a Wolf (1978), “una ciencia aplicada del comportamiento humano debe dedicarse a ayudar a las personas a hacerse más aptas a evaluar sus reforzadores” (p.45). Los reforzadores son efectos de respuestas operantes que incrementan la frecuencia o la probabilidad de que un comportamiento ocurra, y el proceso que emplea el refuerzo se conoce como

reforzamiento. Desde esta perspectiva, comprender el comportamiento humano implica entender la dinámica que lo rodea a través de las condiciones en las que se produce y las consecuencias asociadas. En este contexto, “las habilidades sociales abarcan un amplio conjunto de comportamientos, tanto verbales como no verbales, que se manifiestan en situaciones de interacción social y, en la mayoría de los casos, resultan en cambios en el entorno social de los individuos” (Do Amaral et al, 2015, p.145).

Asimismo, el autor sostiene que las habilidades sociales abarcan una variedad de aspectos, desde asertividad hasta competencias comunicativas, que comprenden la resolución de problemas y la expresión de sentimientos negativos, entre otros. Además de los elementos verbales de estas habilidades, existen componentes no verbales que involucran el uso de recursos corporales para expresar diversas funciones, tales como la expresión facial, gestos y postura corporal, entre otros.

A ello, agrega que el desarrollo de las habilidades sociales está influenciado por factores hereditarios y aprendidos. Involucra desde posibles predisposiciones genéticas que facilitan o dificultan las interacciones individuales con el entorno hasta el proceso de aprendizaje que resulta crucial en la formación del repertorio de comportamientos sociales. De esta manera, la teoría del análisis del comportamiento proporciona una explicación del proceso de aprendizaje de habilidades sociales, particularmente en el estudio del comportamiento infractor de los adolescentes, ya que, durante la adolescencia, el repertorio de habilidades adquiridas suele manifestarse en las interacciones sociales cotidianas, influyendo en la forma en que los adolescentes gestionan sus emociones y se relacionan en la sociedad.

Se reconoce que las habilidades sociales son fundamentales para promover interacciones sociales exitosas. En este estudio, se destacó la relevancia de investigar las habilidades sociales en la adolescencia debido a su conexión significativa con conductas

delictivas y el uso de sustancias. Es importante señalar que las habilidades sociales pueden desempeñar un papel tanto de factor de riesgo como de protección, ya que su impacto varía según la singularidad y la resiliencia individual en el contexto específico.

2.2.2. Calidad de servicio

Definición.

(Nachtigall, 2018) lo define a la calidad de servicio como la capacidad que posee un trabajador para desarrollar, concluir y ofrecer un producto o servicio con la máxima excelencia, en un período de tiempo reducido y con un esfuerzo mínimo, optimizando al mismo tiempo los recursos disponibles. Asimismo, se define como la eficacia del individuo que lleva a cabo dicha labor, y su desempeño se fundamenta en los principios organizativos de la institución.

Por otra parte, López et al. (2020) sostiene que la calidad de servicio se fundamenta en los criterios que un colaborador debe cumplir en áreas específicas. Este conjunto de criterios se desarrolla a partir de una organización efectiva en la que todos colaboran con el propósito de alcanzar metas comunes y generales, respetando las normas establecidas por las autoridades superiores. En este sentido, resulta esencial que la calidad de servicio esté vinculada a una sólida estructura organizativa por parte de los empleados, que posean metas claras.

Asimismo, (Goleman D. , 1995) también presenta su definición del concepto de inteligencia emocional en relación con la calidad de los servicios proporcionados por los trabajadores. Este enfoque se sustenta en la idea de que, en el entorno laboral, especialmente en posiciones de alto rango, los gerentes deben poseer un sólido control gerencial para motivar y generar un entusiasmo apropiado en toda la empresa. Además, destaca la importancia de habilidades para el trabajo en equipo, ya que las iniciativas de liderazgo se basan en la capacidad de influir emocionalmente de manera efectiva.

Estos atributos son cruciales para que la organización funcione de manera eficiente con individuos que posean un profundo conocimiento de sí mismo, seguridad, autocontrol y compromiso. En consecuencia, es imperativo fomentar la integridad y promover una comunicación efectiva en todo el personal, de modo que las habilidades sean altamente apreciadas en el ámbito empresarial y administrativo. La obtención de un óptimo nivel de calidad de servicio sigue un orden específico; en primer lugar, se debe tener una comprensión clara del éxito tanto a nivel empresarial como personal. Este éxito está más vinculado a las competencias emocionales que al coeficiente intelectual o la actitud académica, se estima que, en algunos casos, el 70%-90% del éxito se basa en dichas competencias emocionales (López et al, 2020).

En segunda instancia, el departamento de recursos humanos valora la personalidad de cada colaborador, considerando las diversas actitudes, cualidades y modos de pensar y comportarse que poseen. En este contexto, se destaca que uno de los desafíos del jefe responsable de la gestión del talento humano radica en promover la innovación y la creatividad de forma continua. Por ello, resulta fundamental contar con un profesional experto en el área, que posea un amplio conocimiento y experiencia en los procesos de selección, formación, motivación y retención efectiva de los colaboradores.

Se destaca la importancia de contar con empleados comprometidos y satisfechos en su labor, subrayando la necesidad de promover la motivación y el bienestar de los trabajadores. Además, se sugiere que muchas de las complicaciones en el ámbito de recursos humanos están vinculadas al crecimiento personal y profesional fuera del contexto laboral, proponiendo la realización de actividades sociales y eventos familiares como estrategias para impulsar la motivación y el bienestar.

De acuerdo a lo referido por (López et al, 2020) señala que el éxito en el ámbito organizacional va más allá de la capacidad intelectual o técnica, ya que se requiere el

dominio de habilidades adicionales. Aspectos como la actitud, la personalidad (que engloba temperamento y carácter), y la percepción e interpretación de situaciones son determinantes. Los requisitos que componen el perfil del líder emocional, está compuesto por cinco dimensiones: liderazgo, gestión del talento, orientación en las personas de su entorno, establecimiento de objetivos y estrategias claros, junto con conocimientos especializados, se erigen como cualidades fundamentales para liderar de manera inteligente en las organizaciones.

El autor profundiza respecto a la habilidad de liderazgo, donde formula interrogantes clave ¿Qué estrategias puede emplear un líder emocional para cultivar emociones positivas entre los clientes y estimular a los empleados hacia la consecución de una meta compartida? Además, se plantea la interrogante sobre cómo un líder careciendo de autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades interpersonales puede desempeñar eficazmente su labor y establecer relaciones positivas con clientes y trabajadores. De esta manera, el liderazgo emocional va más allá de contar con conocimientos técnicos y habilidades duras, abarcando las destrezas emocionales y sociales que capacitan a los líderes para triunfar en entornos organizacionales.

Un líder tiene la capacidad de emplear los elementos de la inteligencia emocional en su desempeño laboral. Estos elementos incluyen:

- Conocimiento de sí mismo: El líder exhibe la capacidad de identificar las emociones que afectan su desempeño, demostrando una plena conciencia emocional de su propio estado, confianza en sí mismo y una evaluación precisa de sí mismo.
- Asertividad: El líder es capaz de comunicar abiertamente sus emociones de forma sincera, al mismo tiempo que muestra respeto hacia las opiniones y perspectivas de los demás.

- **Autocontrol:** El líder demuestra habilidad para dirigir las emociones negativas fuera del ámbito laboral, exhibiendo transparencia, capacidad de adaptación, logro, iniciativa, optimismo y autogestión.
- **Empatía:** El líder demuestra empatía hacia los demás, incluso cuando estos tienen opiniones distintas, destacando por su conciencia social, servicio y comprensión de las dinámicas organizacionales.
- **Perseverancia:** Un líder no debe rendirse y su responsabilidad constante es motivar e inspirar al equipo en todo momento.
- **Motivación:** El líder aspira a alcanzar metas que generen satisfacción tanto a nivel personal como para la empresa.
- **Gestión de relaciones:** El líder concentra su atención en la adaptación a cambios, gestión de controversias, trabajo en equipo y cooperación, impulsa el desarrollo personal de los integrantes de su equipo, ejerce inspiración y poder de convencimiento sobre los demás. Al aplicar estos elementos, un líder puede aumentar su eficacia laboral y alcanzar un mayor éxito en el ámbito empresarial.

Según (López, 2020) la calidad del servicio puede ser uniforme en diversas funciones, tanto a nivel grupal como individual, mediante métodos directos y establecidos, los cuales se describen a continuación:

- Establecimiento de estándares de servicio que deben cumplir los colaboradores, para la prestación del servicio.
- Capacitar a los colaboradores sobre los estándares de servicio establecido por la empresa.
- Realizar la supervisión y feedback constructiva, para mejorar el desempeño de los colaboradores.

- Optar por la implementación de un sistema de gestión de calidad, como por ejemplo la ISO 9001.

Componentes de la Calidad de Servicio en una Organización.

De acuerdo a (García y Palacios, 2022) indica que la evaluación del proceso de gestión implica establecer diversos criterios en lugar de depender únicamente de un juicio global. Se pueden identificar cinco dimensiones cruciales en este sentido.

- **Fiabilidad:** Se conceptualiza como la gestión del proceso empresarial que se enfoca en proporcionar servicios confiables, abarcando desde la percepción de calidad hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, generando un impacto positivo en sus emociones desde el primer contacto.
- **Seguridad:** Se trata de asegurarse de que cada paso y aspecto del servicio ofrecido esté diseñado y ejecutado de manera óptima para proporcionar una experiencia excepcional al cliente.
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la actitud del colaborador para abordar y resolver las necesidades o sugerencias de los clientes, estableciendo los estándares para mejorar la calidad.
- **Empatía:** Se comprende como la capacidad de desarrollar la flexibilidad mental y emocional por parte de las empresas hacia las personas, como clientes, con el fin de satisfacer sus necesidades, lo cual implica un fuerte compromiso.
- **Intangibilidad:** El servicio no se puede evaluar o medir fácilmente mediante observación directa o manifestaciones físicas, como se haría con un producto tangible. En lugar de eso, su calidad y eficacia deben evaluarse a través de métodos alternativos, como la percepción del cliente, la satisfacción, la eficiencia del proceso, entre otros.

- **La interacción humana:** Esto resulta de la capacidad de interactuar de manera inteligente y efectiva, demostrando mayor comprensión hacia los clientes en relaciones completamente renovables, buscando beneficios mutuos y proporcionando así un servicio apropiado.
- **Servicio al cliente:** Engloba todos los procesos de gestión pertinentes a una organización, dirigidos a identificar y satisfacer las necesidades, así como cumplir con las expectativas de todos los clientes. Esto crea un contexto de interacción dinámica con el propósito de retribuir beneficios a ambas partes.

Procesos de la Calidad de Servicio de una Organización.

(Clemenza et al, 2010) resaltan la importancia de la calidad del servicio para el rendimiento exitoso de cualquier empresa; sugieren que una atención especial a la calidad del servicio puede ser un factor determinante para que una organización ofrezca una experiencia excepcional a sus clientes. Por ello, identifican una serie de procesos específicos que son fundamentales para lograr este objetivo, las cuales son:

En primer lugar, es esencial que la empresa adopte un enfoque centrado en el cliente, lo que significa que debe comprender profundamente las necesidades y deseos de sus clientes actuales y potenciales para poder diseñar productos y servicios que satisfagan esas necesidades. Esta filosofía empresarial se basa en la idea de que la principal meta de una empresa es crear y mantener clientes satisfechos. Según Peter Drucker, un experto en gestión empresarial afirma que la única forma de mantener un negocio en el mercado es creando clientes. Esto subraya la importancia de establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los clientes y asegurarse de que estén satisfechos con los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

En segundo lugar, (Barrientos, 2019) sostiene que la empresa debería dedicar recursos al crecimiento de su personal, lo que implica ofrecer capacitación y oportunidades de

desarrollo profesional para que sus empleados estén preparados para proporcionar un servicio excepcional a los clientes. Siguiendo la perspectiva de Tom Peters, "El liderazgo se trata de personas"; en consecuencia, es esencial que los líderes de las organizaciones se enfoquen en el desarrollo y la motivación de su equipo para garantizar que puedan ofrecer un servicio de alta calidad a todos los clientes.

En esa misma línea, (Barrientos, 2019) menciona de una tercera etapa, donde la empresa debería instaurar procesos y procedimientos bien definidos para asegurar un servicio orientado a la excelencia, lo cual implica la implementación de sistemas de control de calidad para verificar que los productos y servicios cumplan con las especificaciones técnicas establecidas. Además, es esencial establecer procedimientos claros para gestionar de manera efectiva las quejas y reclamaciones de los clientes.

En cuanto a la última etapa, citamos a (Karp, 2019) quien hace énfasis en la importancia de que la empresa cultive una mentalidad centrada en el cliente, lo cual implica promover una cultura donde todos los colaboradores asuman la responsabilidad de ofrecer un excelente servicio a los clientes. Según las palabras de Simon Sinek, reconocido autor y experto en liderazgo, los clientes no desarrollarán una conexión emocional con una empresa hasta que los colaboradores no lo realicen primero. Esto implica que la actitud y el compromiso de los dichos hacia la empresa y su misión influyen directamente en la percepción y la experiencia del cliente. Por lo tanto, resulta fundamental que la empresa promueva una cultura organizacional que motive y comprometa a los colaboradores a brindar un servicio excepcional y a priorizar la satisfacción del cliente en todas sus interacciones.

Inteligencia Emocional para un Servicio de Calidad.

Para (Nachtigall, 2018) la calidad de servicio guarda una estrecha relación con la inteligencia emocional, la cual se define como la habilidad de un individuo para identificar,

entender, comprender y administrar tanto sus emociones personales como las emociones de las demás personas de su entorno. Al mismo tiempo, la excelencia del servicio se centra en la satisfacción que experimenta el cliente en relación con los productos (bien/servicio) recibidos.

Además, el autor detalla que la capacidad de comprender y atender de manera más efectiva las necesidades de los clientes se ve potenciada por la inteligencia emocional en los profesionales que desempeñan roles de atención y servicio al usuario. Al entender los sentimientos de los clientes, los colaboradores pueden ajustarse a sus necesidades y deseos, mediante ello brindar un servicio personalizado y eficiente. En consecuencia, un aumento en la inteligencia emocional se refleja en una mayor calidad en la prestación de servicios.

De igual manera, posibilita al personal de servicio gestionar de manera más efectiva situaciones estresantes o complicadas. Al comprender y manejar sus propias emociones, tienen la capacidad de mantener la calma en escenarios desafiantes, tomando decisiones informadas y eficaces. Este enfoque contribuye a una mejora en la calidad del servicio, debido a que los clientes mantienen una percepción positiva cuando ven que están siendo atendidos por profesionales que mantiene el control y gestionan la situación de manera competente.

Asimismo, tal como afirma (Nachtigall, 2018) la habilidad de manejar las emociones, conocida como inteligencia emocional, posibilita la interacción positiva entre el personal de servicio y los clientes. Al demostrar empatía y comprender el sentir de los clientes y sus necesidades, los profesionales son capaces de establecer vínculos más sólidos y duraderos con los clientes. Este proceso no solo se traduce en una mayor retención de clientes, sino que también enriquece la calidad del servicio ofrecido. En esencia, el autor enfatiza en que la inteligencia emocional no solo mejora las relaciones

entre el personal de servicio y los clientes, sino que también fortalece la experiencia general del servicio.

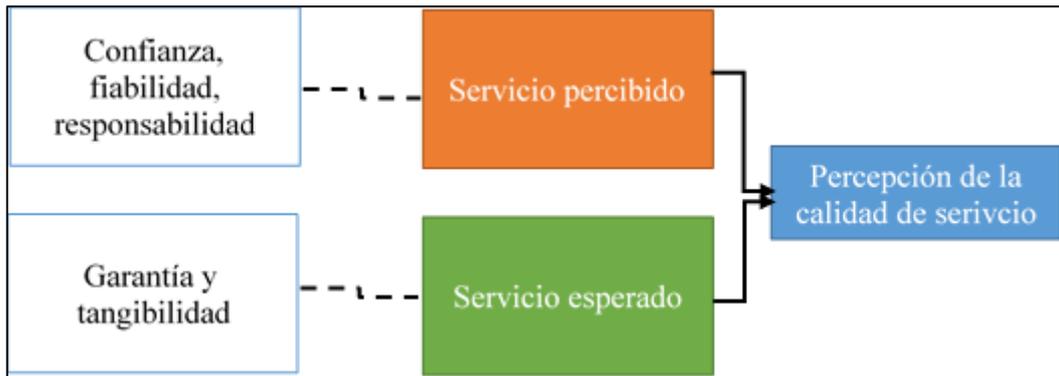
En última instancia, el autor señala que la inteligencia emocional dota al personal de habilidades para manejar las quejas y reclamos de los clientes de manera efectiva. En primer lugar, al poseer un alto nivel de inteligencia emocional, el colaborador puede conservar la serenidad y la compostura incluso en situaciones de conflicto, lo que facilita una respuesta profesional ante las quejas. Además, al comprender y empatizar con las emociones del cliente, puede abordar las preocupaciones del cliente de manera genuina y empática, lo que contribuye a calmar al cliente y a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias. Asimismo, la inteligencia emocional también implica la capacidad de autorregulación emocional, permitiendo al colaborador controlar sus propias reacciones emocionales y responder reflexiva y constructivamente a las quejas, en lugar de verse dominado por la frustración o el enojo. En otras palabras, la inteligencia emocional capacita al colaborador para gestionar eficazmente las quejas y reclamos al mantener la calma, mostrar empatía y encontrar soluciones constructivas para resolver los problemas del cliente.

Modelos de Medición de la Calidad de Servicio.

a) Escuela americana

De acuerdo a lo referido por (López et al, 2020) se trata de un modelo que diversos autores incorporan bajo la designación de SERVQUAL, que, sin duda, es el más extensamente examinado en entidades científicas; esto se debe a la publicación de numerosos artículos que utilizan esta escala. Este modelo permite la medición completa de la calidad del servicio o del proceso, puesto que parte desde un enfoque que considera aspectos subjetivos como objetivos. En seguida se muestra gráficamente de que se trata el modelo Servqual.

Figura 6

Componentes del Modelo SERVQUAL

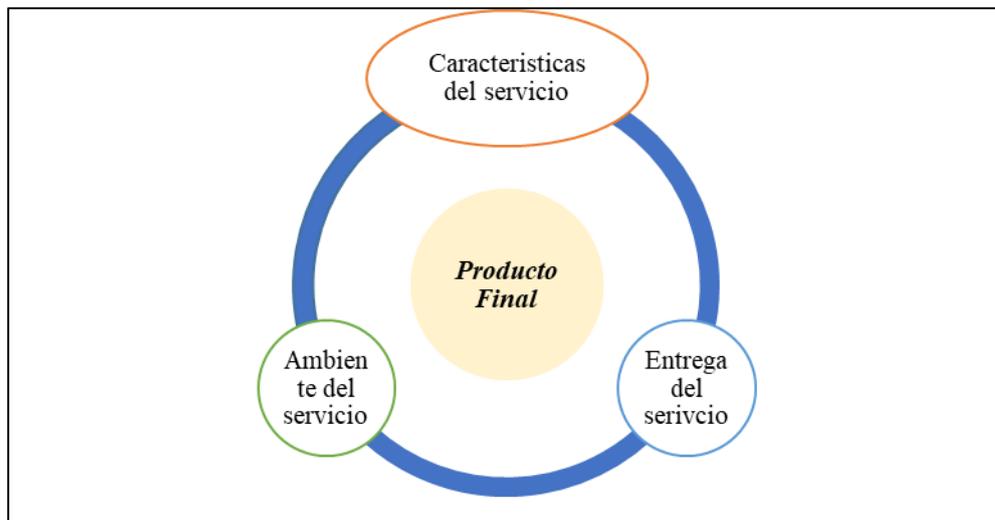
Tomado de: (Matsumoto , 2014)

b) Modelos tres componentes

Este modelo amplió la comprensión de dicho concepto al incluir tres elementos fundamentales que abarcan el servicio y sus características. Asimismo, otorga importancia al producto-servicio, el proceso de entrega y ejecución del servicio, englobando el servicio dentro del entorno o ambiente circundante. En resumen, se destaca la relevancia del contexto del mercado para proporcionar un servicio de calidad. (López, 2020).

Figura 7

Modelo tres componentes para la medición de la calidad del servicio



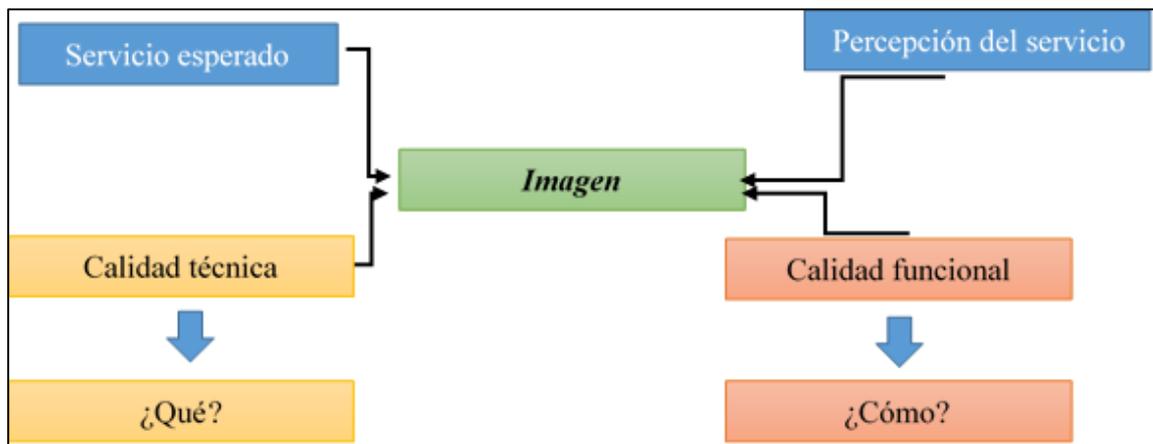
Tomado de: (Matsumoto , 2014)

c) Escuela nórdica

De acuerdo con López (2020), el enfoque del modelo nórdico sobresale al poner un énfasis especial en la imagen corporativa al vincularla estrechamente con el desarrollo de la calidad. Este enfoque se centra en la percepción y la integración de la calidad técnica, resaltando la importancia de este proceso funcional en el que la imagen corporativa surge como un elemento central y de suma importancia. En este contexto, se reconoce que la forma en que una empresa es percibida por sus clientes y partes interesadas desempeña un papel fundamental en la construcción de una sólida reputación y en el éxito general de la organización. Así, el modelo nórdico no solo considera la calidad técnica de los productos o servicios, sino que también reconoce la relevancia de la imagen corporativa como un activo estratégico clave en la gestión de la calidad y en el logro de los objetivos empresariales.

Figura 8

Elementos del modelo nórdico para la evaluación de la calidad del servicio



Tomado de: (Matsumoto , 2014)

Dimensiones de la Calidad de Servicio.

Clemenza, et. al, (2010) expone que los principales componentes de la calidad de servicio son las siguientes:

a) Elementos tangibles

Constituye la faceta evidente de la propuesta de servicios. Se caracteriza como tangible la apariencia de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación. Estos elementos comunican representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, especialmente los nuevos, emplearán para evaluar la calidad.

(Clemenza et al, 2010) señala que en muchas compañías de servicios, es común emplear elementos tangibles con el propósito de mejorar su imagen, ofrecer coherencia e indicar calidad a los clientes. La mayoría de las empresas integran estos elementos tangibles con otras dimensiones para formar una estrategia integral de calidad. Aquellas organizaciones que no otorgan importancia a los aspectos tangibles dentro de sus estrategias comerciales podrían debilitar e incluso destruir otras estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio.

b) Fiabilidad

La confiabilidad se refiere a la aptitud para realizar el servicio comprometido de manera formal y precisa, asegurando una entrega correcta desde el principio. Engloba todos los aspectos destinados a permitir que el cliente perciba la competencia y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad implica que la empresa cumpla sus promesas en cuanto a la entrega, la ejecución del servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios. Los clientes prefieren establecer relaciones comerciales con aquellas organizaciones que cumplen sus compromisos, especialmente en lo referente a los aspectos esenciales del servicio.

c) Capacidad de respuesta

Según (Clemenza et al, 2010) la responsabilidad se caracteriza por la disposición a ayudar a los clientes y ofrecer el servicio de manera oportuna. Implica la voluntad de colaborar y proporcionar el servicio de manera rápida. Esta dimensión destaca la prontitud y la atención al atender las solicitudes, preguntas, reclamaciones y problemas de los clientes. La comunicación de la responsabilidad a los clientes se refleja en el tiempo que deben esperar para recibir asistencia, respuestas a sus preguntas o solución a sus problemas. Además, la responsabilidad abarca la flexibilidad y la capacidad para adaptar el servicio a las necesidades específicas del cliente.

d) Seguridad

Según (Clemenza et al, 2010) señala que en este aspecto, el cliente confía a la organización la resolución de sus problemas con la certeza de que se abordarán de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Esta dimensión puede ser especialmente crucial en servicios donde los clientes perciben un alto riesgo o se sienten inseguros al evaluar los resultados, como en servicios financieros, de seguros, corretaje, médicos y legales.

e) Empatía

Según (Clemenza et al, 2010) esta dimensión consiste en tratar a los clientes con un enfoque personalizado. La empatía se caracteriza por prestar una atención individualizada y detallada, donde la organización ofrece un servicio adaptado, transmitiendo la sensación de que cada cliente es único y especial. Los clientes desean experimentar un sentido de importancia y comprensión por parte de las empresas prestadoras de servicios. Cuando una organización opera bajo esta dimensión, es necesario establecer un compromiso sólido con el cliente, con un conocimiento detallado de sus características y requisitos específicos.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Inteligencia Emocional. Se conceptualiza como una faceta de la inteligencia social que abarca diversas habilidades que impactan la manera en que las personas comprenden y perciben las emociones. Esta capacidad no solo involucra el reconocimiento de los sentimientos, sino también facilita la integración efectiva de las emociones en los procesos de cognitivos. (Goleman, 1995)

Autoconocimiento. Consiste en el proceso de generar o capacitar para que una persona pueda identificar las manifestaciones de sus emociones o sentimientos de una manera única, distinta de la de los demás. (Vásquez, 2019)

Autorregulación. De acuerdo a (Alegre , 2021) la autorregulación es la habilidad para dirigir, y en última instancia, administrar de manera efectiva la energía para la toma de conciencia de emociones desafiantes, lo que puede ser de gran relevancia.

Motivación. Se define como la fuerza psíquica que estimula a una persona a iniciar o mantener una determinada acción o comportamiento. Es el impulso o la causa que lleva a alguien a realizar o abstenerse de hacer algo (López, 2020).

Habilidades Sociales. (Do Amaral et al, 2015, p.102) define conceptualmente a las habilidades sociales como la capacidad de comprender, interpretar y responder de forma

efectiva a los comportamientos y emociones de las demás personas, que permite entablar buenas relaciones interpersonales y productivas.

Calidad de Servicio. (López, 2020) define a la calidad de servicio como “un conjunto de características y atributos que determinan la excelencia y satisfacción percibida por los usuarios al recibir un servicio” (p.89).

Capacidad de Respuesta. Para (Martínez, 2021) la capacidad de respuesta se define como aquella habilidad y proceso de gestión para ajustarse al estado del servicio, especialmente cuando se busca cumplir con las necesidades del usuario. Se refiere a la capacidad de adaptación y prontitud para satisfacer eficazmente las demandas y expectativas de los clientes.

Seguridad. Según (Martínez, 2021) la seguridad como dimensión de la calidad de servicio se define como el conjunto de procedimientos diseñados para asegurar la prestación confiable de un servicio rentable y profesional. Estos protocolos se adaptan de manera integral a las necesidades del proceso gerencial, garantizando la minimización de riesgos y la eficiencia en la entrega del servicio.

Empatía. Se define como la “habilidad de percibir la realidad emocional y cognitiva desde perspectivas distintas a las propias. En otras palabras, consiste en comprender las necesidades y emociones al ponerse en el lugar del otro individuo” (Martínez, 2021, p.25).

Elementos Tangibles. Se basa en todos los “equipos, bienes, mobiliario, aparatos electrónicos y similares que permiten a las personas influir en los entornos de una empresa y dotarlos de personalidad” (Matsumoto , 2014, p.122).

Fiabilidad. De acuerdo a (Matsumoto , 2014) la fiabilidad es la capacidad de proporcionar un servicio de forma precisa, segura y consciente. Esto se logra mediante la entrega del servicio de manera constante y cuidadosa, la disposición para ayudar a los clientes de manera rápida, la demostración de conocimiento y atención por parte del

personal de servicio, así como su habilidad para generar credibilidad o confianza y la provisión de una atención personalizada a cada cliente.

Capítulo III

Hipótesis

3.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

3.2 Hipótesis específicas

HE 1

Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

HE 2

Existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

HE 3

Existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

HE 4

Existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

HE 5

Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

3.3 Definición conceptual

Inteligencia Emocional.

La inteligencia emocional se define como la capacidad de identificar y gestionar de manera efectiva los propios sentimientos y emociones, así como los de los demás. Involucra habilidades y conocimientos emocionales que se pueden utilizar para enfrentar situaciones en el entorno diario (Goleman, 1995).

Calidad de Servicio.

El servicio al usuario o cliente, se refiere al conjunto de actividades centradas en una tarea específica y no necesariamente se limita a la venta proactiva. Se caracteriza por interacciones con los clientes que ponen énfasis en la persona, utilizando diversos medios, como los digitales. Esta función debe ser rediseñada con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción del cliente y una eficiencia operativa destacada. (Nachtigall, 2018)

Identificación de Variables

Variable principal 1: Inteligencia emocional

Variable secundaria 2: Calidad de servicio

3.4 Cuadro de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional se define como la capacidad de identificar y gestionar de manera efectiva los propios sentimientos y emociones, así como los de los demás. Involucra habilidades y conocimientos emocionales que se pueden utilizar para enfrentar situaciones en el entorno diario (Goleman, 1995).	Para poder realizar la medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; Autoconocimiento, Autorregulación, Empatía, Habilidades sociales, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.	Autoconocimiento	Consciente de sus emociones presentes, auto apreciación, autoconfianza, habilidad para abordar problemas con seguridad y confianza
			Autorregulación	En relación a la normativa, responsabilidad en las labores, capacidad de adaptarse a los procesos de manera flexible, estar dispuesto a aceptar mejoras.
			Motivación	Metas y los objetivos establecidos, trabajo en equipo para alcanzar metas en común, superación personal, impulso para hacer algo.
			Empatía	Comprensión a personas de su entorno, contribuye al desarrollo personal de los demás, interés activo hacia los servicios, sacar provecho de las diversidades, la conciencia en el ámbito político.
			Habilidades sociales	Fomentar o generar emociones en otras personas, calidad en la expresión de los mensajes, actitud frente a los problemas, impactar en otras personas, fomentar cambios en las personas, gestionar las emociones, lograr las metas planteadas, experimentar una sinergia eficiente en el equipo.
Calidad de servicio	Se refiere al servicio al usuario o cliente, que consiste en un conjunto de actividades centradas en una tarea específica y no necesariamente se limita a la venta proactiva. Se caracteriza por interacciones con los clientes que ponen énfasis en la persona, utilizando diversos medios, como los digitales. Esta función debe ser rediseñada con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción del cliente y una eficiencia operativa destacada. (Nachtigall, 2018)	Para poder realizar la medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.	Elementos tangibles	Equipos de última generación, ambiente físico moderno, colaboradores pulcros, entorno higiénico
			Fiabilidad	Cumplir con lo prometido, compromiso y disposición para solucionar problemas, brindar un buen servicio desde el primer contacto con el cliente, finalización dentro del plazo esperado, registro libre de fallos o inexactitudes.
			Capacidad de respuesta	Capacidad de comunicarse de forma clara y oportuna, prestación de un servicio óptimo, disponibilidad para brindar asistencia, atender preguntas en el tiempo requerido.
			Seguridad	Trasmitir una confianza sólida, garantizar la seguridad en las operaciones financieras, amabilidad del personal de atención, conocimiento y sensatez al responder a sus consultas
			Empatía	Atención personalizada a cada cliente, horarios flexibles que se ajustan a sus necesidades y preferencias, personal de atención capacitados, atención y cuidado por la información a proporcionar, entendimiento de las necesidades individuales de los clientes.

Capítulo IV

Metodología de la Investigación

4.1. Método de investigación

Método General.

En el marco de la presente investigación, se utilizó el método científico como método general. Este enfoque se empleó para verificar una problemática específica, donde se formuló una hipótesis que posteriormente sería confirmada o refutada. La consecución de este proceso requirió la utilización de instrumentos de investigación que fueron previamente validados. (Tamayo, 2015)

Método Específico.

En la metodología utilizada, se optó por el método específico conocido como hipotético-deductivo, caracterizado por requerir al menos dos variables y la formulación de una hipótesis. Este método, ampliamente utilizado en las ciencias naturales y sociales, se seleccionó para estructurar la investigación de manera lógica y deductiva, permitiendo así evaluar la relación entre las variables identificadas en el estudio. (Hernández y Mendoza, 2018)

4.2. Tipo de Investigación

En el contexto de la clasificación de los tipos de investigación por su finalidad, se clasifica como un estudio de tipo básica, ya que su objetivo principal es la obtención de resultados teóricos destinados a ampliar el conocimiento existente sobre un tema específico. Este proceso de adquisición de datos se llevó a cabo de manera rigurosa, organizada y sistemática, centrándose en el estudio de las dos variables principales: inteligencia emocional y calidad de servicio. La intención fue establecer un proceso cognitivo estructurado que permitiera profundizar en la comprensión de dichas variables. (Sánchez y Hernández, 2015).

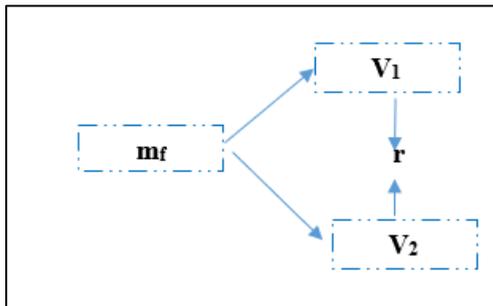
4.3. Nivel de Investigación

En cuanto al nivel de la investigación, se optó por el correlacional. Este nivel de estudio busca examinar relaciones entre dos variables, y para lograrlo, se aplicó una prueba de hipótesis. La finalidad de esta prueba fue refutar o confirmar la hipótesis planteada por el investigador, siguiendo un enfoque riguroso y analítico según el método propuesto por Hernández y Mendoza (2018).

4.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado en la presente investigación se clasifica como no experimental y transversal. Se considera no experimental dado que no se lleva a cabo la manipulación de la variable de estudio en la población. Asimismo, se caracteriza como transversal, ya que la medición de las variables de estudio se realiza en un solo momento sin realizar un seguimiento continuo de los casos a lo largo del tiempo. Este enfoque metodológico se ajusta a la naturaleza de la investigación, siguiendo las pautas de Hernández, (2018) para garantizar la coherencia y la validez del estudio.

Siendo el esquema:



Donde:

mf: Muestra seleccionada.

V1: Observación 1: inteligencia emocional

V2: Observación 2: calidad de servicio

r: Relación.

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

En términos estadísticos, se puede observar que actualmente hay alrededor de 80 colaboradores en el ámbito administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión en la ciudad de Huancayo, ubicada en la región de Junín. La composición de este grupo de colaboradores es la siguiente manera:

Población

Personal Administrativo	Total
Jefes de oficina	03
Auxiliares de oficina	50
Asistentes	27
Total	80

4.5.2. Muestra

Dado el tamaño reducido de la población en este estudio, se optó por un enfoque censal, es decir, se llevó a cabo una encuesta con todos los colaboradores de salud que cumplen con los criterios de selección. En este caso, no será necesario aplicar una fórmula estadística. El objeto de estudio o unidad de análisis se centra en el personal de salud que desempeñan funciones administrativas en el Hospital Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Huancayo, y se proyecta alcanzar una muestra (n) de 80 participantes.

4.5.3. Muestreo

Previa delimitación poblacional y selección de una muestra censal se optó por un muestreo de tipo no probabilístico, ya que se utilizó el muestreo por conveniencia. Asimismo, los criterios de inclusión y exclusión, planteada por la son los que a continuación se presenta:

Criterios de Inclusión.

- Personal de salud que desempeñe labores administrativas en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo y que se encuentre en un rango de edad de 18 a 65 años.
- Personal de salud dispuesto a colaborar en el estudio y que proporcione su consentimiento informado de forma escrita para participar en la investigación.

Criterios de Exclusión.

- Personal de salud que presente algún tipo de impedimento físico o psicológico que dificulte su capacidad para responder las preguntas de los cuestionarios.
- Personal de salud que no cumple con alguno de los criterios de selección establecidos.

4.6. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

4.6.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica utilizada para la recolección de datos es encuesta, dado que resulta imprescindible contar con un instrumento para la medición de las variables de estudio. Estos instrumentos desempeñan un papel fundamental para lograr los objetivos propuestos en la investigación, proporcionando un medio estructurado y sistemático para recopilar datos relevantes. (Supo, 2013)

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

▪ Instrumento de medición para la variable inteligencia emocional

Para el desarrollo de la presente investigación, se utilizaron dos instrumentos, siendo el primero un instrumento para medir la variable inteligencia emocional desarrollado por la Lic. Ana Cecilia Lavy Huachallanqui. Este instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, con la participación de tres especialistas en la materia, quienes son docentes en administración y otras áreas relacionadas con el tema. La validación de contenido se llevó a cabo a través de la revisión y levantamiento de observaciones propuestas por los expertos. Después de abordar y resolver las observaciones sugeridas por uno de los evaluadores, se procedió con la siguiente fase, que consistió en evaluar la confiabilidad del instrumento. (Lavy, 2021)

El instrumento diseñado para evaluar la inteligencia emocional comprende cinco dimensiones específicas: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. En total, consta de 25 ítems o preguntas, los cuales están formulados en formato de escala tipo Likert. Cada pregunta presenta alternativas, y los participantes deben seleccionar la opción que mejor refleje su percepción o experiencia en relación con cada dimensión de la inteligencia emocional.

- En total desacuerdo

- En desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Después de someter los instrumentos a una validación por juicio de expertos, la autora procedió a analizar el grado de confiabilidad de ambos cuestionarios empleando el coeficiente alfa de Cronbach. Dado que las respuestas son politómicas, este análisis se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la consistencia interna de los instrumentos. El valor obtenido para el alfa de Cronbach fue de 0,977, lo cual indica una confiabilidad muy alta, ya que cualquier valor por encima de 0,80 se considera aceptable. Este proceso de evaluación se llevó a cabo mediante una prueba piloto que involucró a 80 colaboradores entre servidores y funcionarios que laboran en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) en el departamento de Arequipa.

▪ **Instrumento de medición para la variable calidad de servicio (modelo SERVQUAL)**

El cuestionario utilizado para medir la variable calidad de servicio fue inicialmente desarrollado por autores como Donabedian y posteriormente refinado por otros investigadores. En el contexto específico de nuestro país, fue validado por Emilio Cabello y Jesús Chirino, quienes llevaron a cabo ajustes en el constructo original con el objetivo de perfeccionar el instrumento. La confiabilidad del instrumento fue realizada con la participación de usuarios de consulta externa y emergencia en un hospital estatal, la cual fue considerado como población de estudio. La evaluación de la validez del instrumento fue llevada a cabo por tres expertos, y la mayoría de ellos lo dictaminó como aceptable, según lo informado por los autores Cabello y Chirinos en el año 2012.

El instrumento utilizado para evaluar la calidad de servicio se compone de cinco componentes. En el análisis factorial realizado, se logró abarcar un 88,9% de la varianza

de las variables, indicando así una buena capacidad para representar la diversidad de aspectos relacionados con la calidad de servicio. Al evaluar la consistencia interna del instrumento en la población de estudio, se obtuvieron valores de Alfa de Cronbach de 0,984 y 0,988 para dos instancias distintas, lo cual se considera altamente confiable. Estos resultados son significativos, ya que cualquier valor por encima de 0,80 se considera más que aceptable en términos de confiabilidad.

En definitiva, la conclusión principal es que las encuestas del SERVQUAL, tras realizar modificaciones, constituyen un instrumento apropiado para evaluar tanto la satisfacción de los usuarios como la calidad de servicio. Es importante destacar que el índice de confiabilidad para la medición de calidad de servicio superó el umbral de 0,75, indicando un nivel de confiabilidad más que aceptable. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis factorial con el propósito de ajustar algunas variables y agruparlas en dimensiones más pertinentes. Los resultados obtenidos en este análisis arrojaron valores de 0,89 y 0,993, los cuales se consideran altamente aceptables en términos de validez y consistencia interna del instrumento modificado (Galindo, Vásquez, 2013).

A pesar de que ambos instrumentos han pasado por procesos de validación, se llevó a cabo una prueba piloto específicamente en la población de estudio de la presente investigación para evaluar la confiabilidad de ambos cuestionarios. Es esencial recordar que, en el ámbito de medidas psicométricas o de investigación, se considera aceptable cualquier valor que supere 0,80 como indicativo de una confiabilidad adecuada (Supo, 2015 y Sedano 2019).

4.7. Técnicas de Procedimiento y Análisis de Datos

En una primera fase, se aplicó la estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas y relativas para las variables cualitativas, y para una mejor interpretación de los resultados se utilizó los baremos de interpretación (bajo, medio, alto) (malo, regular,

bueno) según fue conveniente para cada variable de estudio. Luego, se empleó la estadística inferencial para verificar la veracidad de las hipótesis planteadas. En este sentido, se aplicó el coeficiente Tau B de Kendall, donde el valor. Sig. O p value > 0,05 indicaría la existencia de asociación. (Supo, 2013)

Se emplearon los programas estadísticas SPSS 26.0 para el procesamiento de datos y Excel versión 2016 para la organización y clasificación de los datos, además del programa EPIDAT, en algunos casos para la creación de gráficos (Supo, 2013).

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

Durante el proceso investigativo se gestionaron las autorizaciones pertinentes. En una primera instancia, se obtuvo la aprobación e inscripción del comité de investigación de la Universidad Peruana los Andes, presentando el proyecto de investigación junto con el cronograma de actividades. Posteriormente, se solicitó la autorización a la institución donde se llevó a cabo la investigación, y fue emitido dicho documento por comité de docencia y capacitación del Hospital Carrión.

Una vez obtenidas las autorizaciones necesarias, se llevó a cabo la ejecución de las encuestas. Es importante resaltar que la gestión de los datos de cada participante se llevó a cabo de manera anónima y que en ningún caso se divulgarán de manera específica, en estricto cumplimiento de las normas éticas establecidas tanto por la casa de estudios UPLA como por el establecimiento de salud.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de Resultados

Tras realizar el trabajo de campo y el análisis descriptivo de los datos respecto a las variables de estudio inteligencia emocional y calidad de servicio, se logró examinar detalladamente cada una de ellas y sus dimensiones. En esta sección se presenta de forma concisa los hallazgos más importantes y significativos.

5.1.1. Resultados de la Variable Inteligencia Emocional

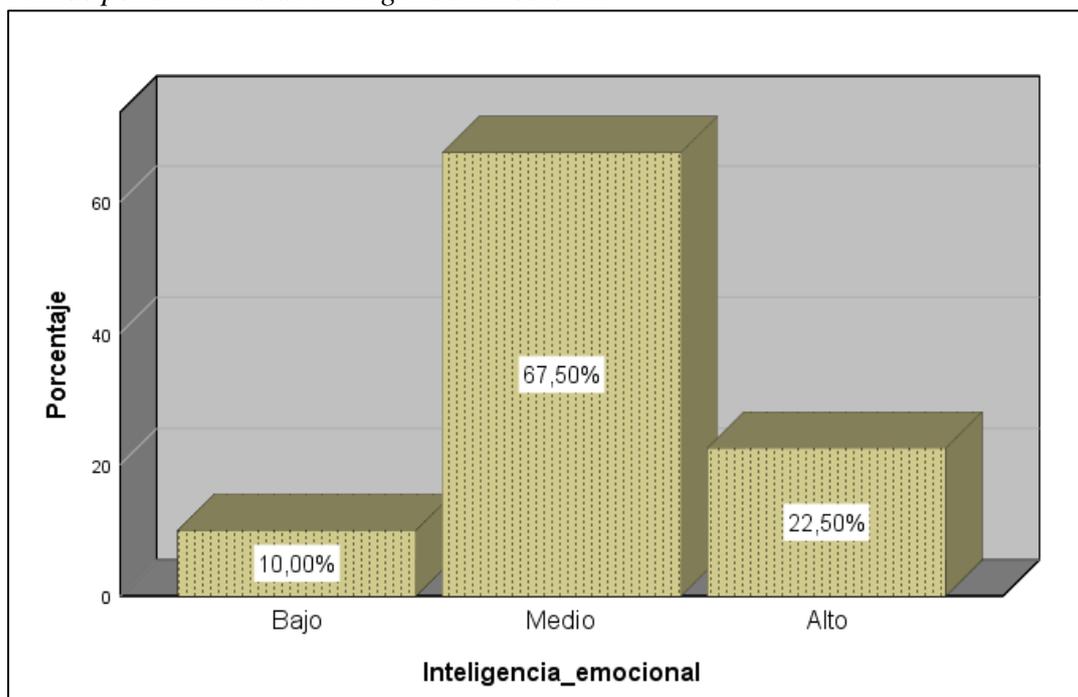
Tabla 1

Recuento y porcentajes de la variable inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	8	10,0	10,0
	Medio	54	67,5	67,5
	Alto	18	22,5	22,5
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Figura 9

Puntos porcentuales de inteligencia emocional

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 1.

Interpretación. Según los resultados porcentuales presentados en la tabla 1 y figura 9, se aprecia que, de un total de 80 colaboradores que participaron en la encuesta, el 67.5% (54) presentan un nivel medio de inteligencia emocional, sin embargo, en menor proporción, se encontró que, un 10% (8) revelaron niveles bajos de inteligencia emocional, y, por último, un 22.5% (18) ostentan niveles altos de inteligencia emocional. Estos hallazgos dan lugar a inferir lo siguiente: la mayoría del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión presentan un nivel medio de inteligencia emocional, lo cual significa que, estos colaboradores poseen habilidades y competencias emocionales, pero no lo han desarrollado al máximo, por lo que, aún tienen ciertos problemas y dificultades en la capacidad para relacionarse, comunicación efectiva y empatía.

Tabla 2

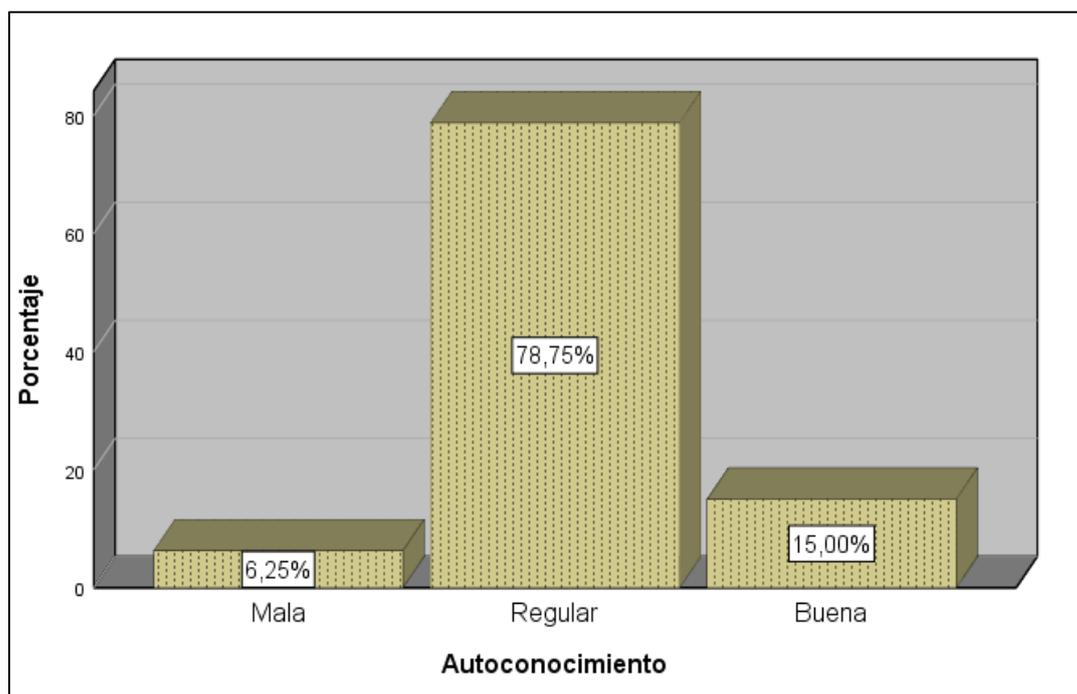
Recuento y porcentajes de la dimensión autoconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	5	6,3	6,3
	Regular	63	78,8	78,8
	Bueno	12	15,0	15,0
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el

Hospital Daniel Alcides Carrión

Figura 10

Puntos porcentuales de la dimensión autoconocimiento

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 2.

Interpretación. De acuerdo al análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión autoconocimiento se aprecia que, de un total de 80 participantes en la encuesta, el 78,8% (63) de estos poseen la capacidad de autoconocimiento en un nivel regular, no obstante, en menor proporción, el 6,25% (5) ostentan en un nivel malo, y, por último, un 15% (12)

presentan en un nivel bueno. Bajo estas afirmaciones, se infiere que, la gran mayoría del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión poseen la capacidad de reconocer y comprender sus propias emociones, pensamientos y fortalezas en un nivel regular, lo que refleja una brecha de mejora y fortalecimiento de esta habilidad, ya que, es la base para el desarrollo personal y profesional más consistente y efectivo, permitiendo al colaborador una comprensión profunda y auténtica de sí mismo.

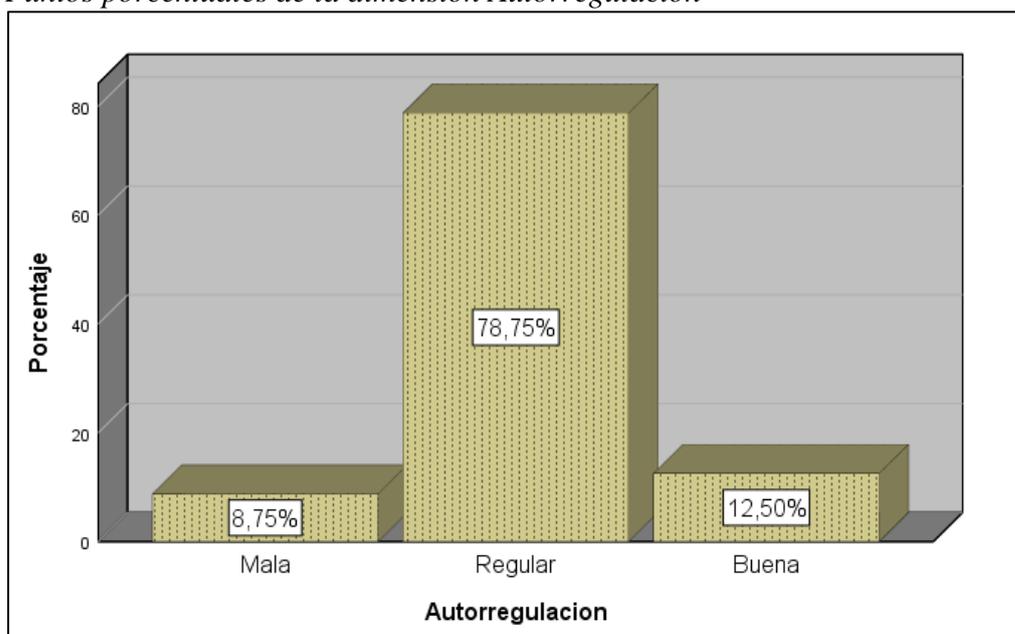
Tabla 3

Recuento y porcentajes de la dimensión Autorregulación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	7	8,8	8,8
	Regular	63	78,8	78,8
	Buena	10	12,5	12,5
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Figura 11

Puntos porcentuales de la dimensión Autorregulación

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 3.

Interpretación. De acuerdo al análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión autorregulación se aprecia que, de un total de 80 trabajadores que participaron en la encuesta, el 78.8% (63) ostentan habilidades de autorregulación en un nivel regular, mientras que, en menor proporción el 8.8% (7) muestran la habilidad de autorregulación en un nivel malo, y, finalmente, un grupo que representa el 12.5% (10) presentan buenas habilidades de autorregulación. Bajo estas afirmaciones, se infiere que, la mayoría del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión ostentan la habilidad de dirigir y gestionar de forma efectiva sus propias emociones, impulsos y respuestas a situaciones diversas en un nivel regular, lo cual significa que, dichos colaboradores no llegan a desarrollar esta habilidad al máximo, por ende, persiste ciertas dificultades en el control consciente de sus emociones lo que imposibilita adaptarse con facilidad a diferentes contextos y además de mantener un equilibrio emocional en circunstancias desafiantes.

Tabla 4

Recuento y porcentajes de la dimensión motivación

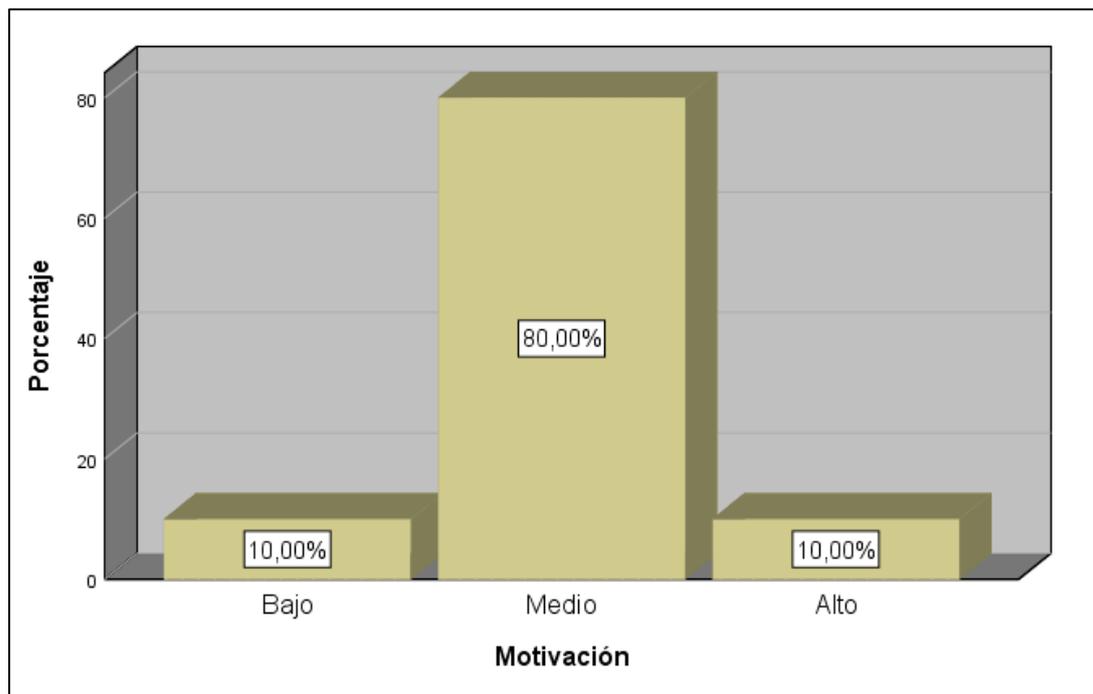
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	8	10,0	10,0
	Medio	64	80,0	80,0
	Alto	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el

Hospital Daniel Alcides Carrión.

Figura 12

Puntos porcentuales de la dimensión motivación



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 4.

Interpretación. Según el análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión motivación se aprecia que, de un total de 80 sujetos encuestados, el 80% (64) experimentan niveles medios de motivación, mientras que, un grupo que representa el 10% (8) poseen niveles bajos de motivación, y, finalmente, un grupo similar del 10% (8) presentan niveles altos de motivación. La consistencia de estos resultados, da pase a inferir que, la mayoría del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión poseen niveles medios de motivación, esto indica que, dichos colaboradores sienten un impulso para generar sentido de logro y satisfacción personal, pero aún experimentan ciertas dificultades en desarrollar una mentalidad positiva a la superación de obstáculos, que le imposibilita el logro de metas y objetivos exitosamente.

Tabla 5

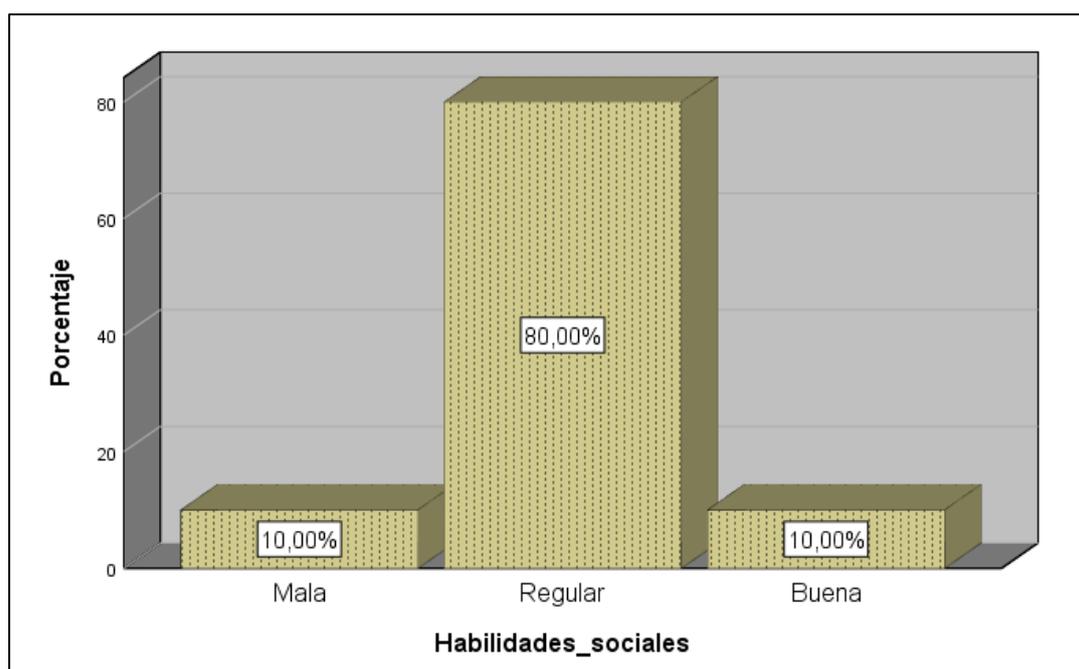
Recuento y porcentajes de la dimensión habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	10,0	10,0
	Regular	64	80,0	80,0
	Buena	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Figura 13

Puntos porcentuales de la dimensión habilidades sociales

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 5.

Interpretación. Según el análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión habilidades sociales se aprecia que, del total de trabajadores encuestados, el 80% (64) muestran habilidades sociales en un nivel regular, asimismo, el 10% (8) presentan malas habilidades sociales, y, por último, el 10% (8) desarrollan buenas habilidades sociales. La

consistencia de estos resultados, permiten deducir que, la mayor parte del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión ostentan habilidades sociales en un nivel regular, esto indica que, los colaboradores no desarrollan este tipo de habilidades en su máximo nivel, ya que, experimentan ciertas dificultades en relacionarse con los demás.

Tabla 6

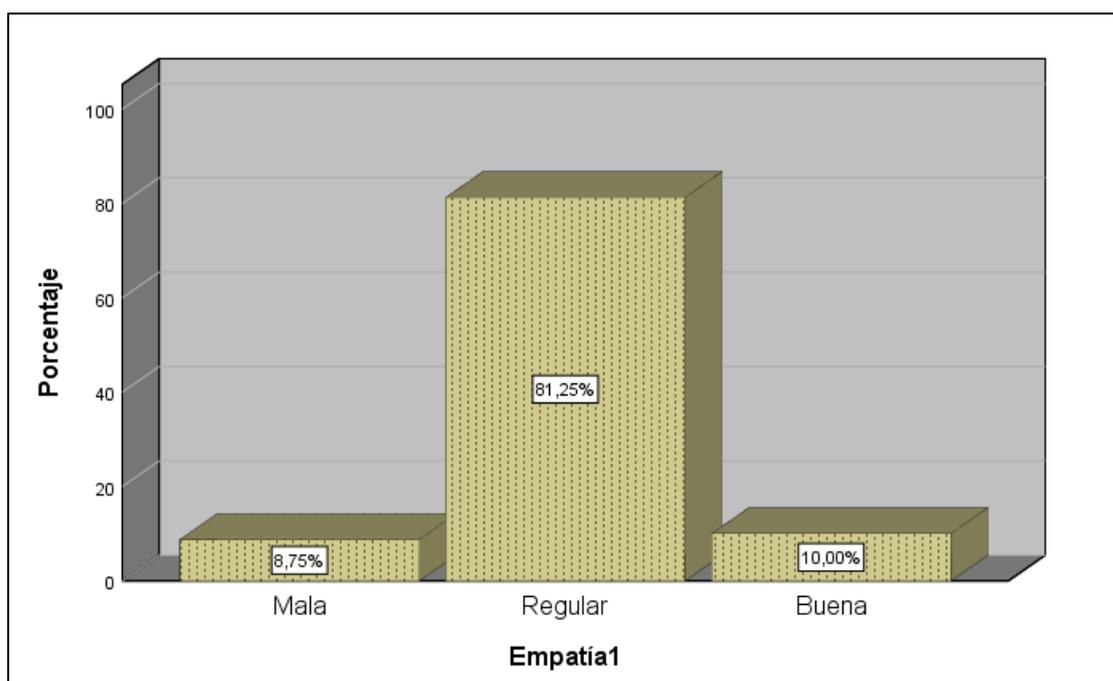
Recuento y porcentajes de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	7	8,8	8,8
	Regular	65	81,3	81,3
	Buena	8	10,0	10,0
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Figura 14

Puntos porcentuales de la dimensión empatía

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 6.

Interpretación. Según el análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión empatía se aprecia que, del total de la muestra considerada, el 81.3% (65) ostentan habilidades de empatía en un nivel regular, mientras que, en menor proporción presentan malas habilidades de empatía con un valor porcentual de 8.8% (7), y, por último, el 10% (8) desarrollan buenas habilidades de empatía. La consistencia de los resultados, permiten inferir que, la gran mayoría del personal administrativo del Hospital Daniel Alcides Carrión son empáticos en un nivel regular, esto indica que, el desarrollo de esta habilidad en dichos colaboradores no llega a niveles máximos, reflejándose en la poca comprensión a la necesidades y emociones de otras personas.

5.1.2. Resultados de la Variable Calidad de Servicio

Los resultados del análisis descriptivo para la segunda variable calidad de servicio y sus dimensiones fueron los siguientes:

Tabla 7

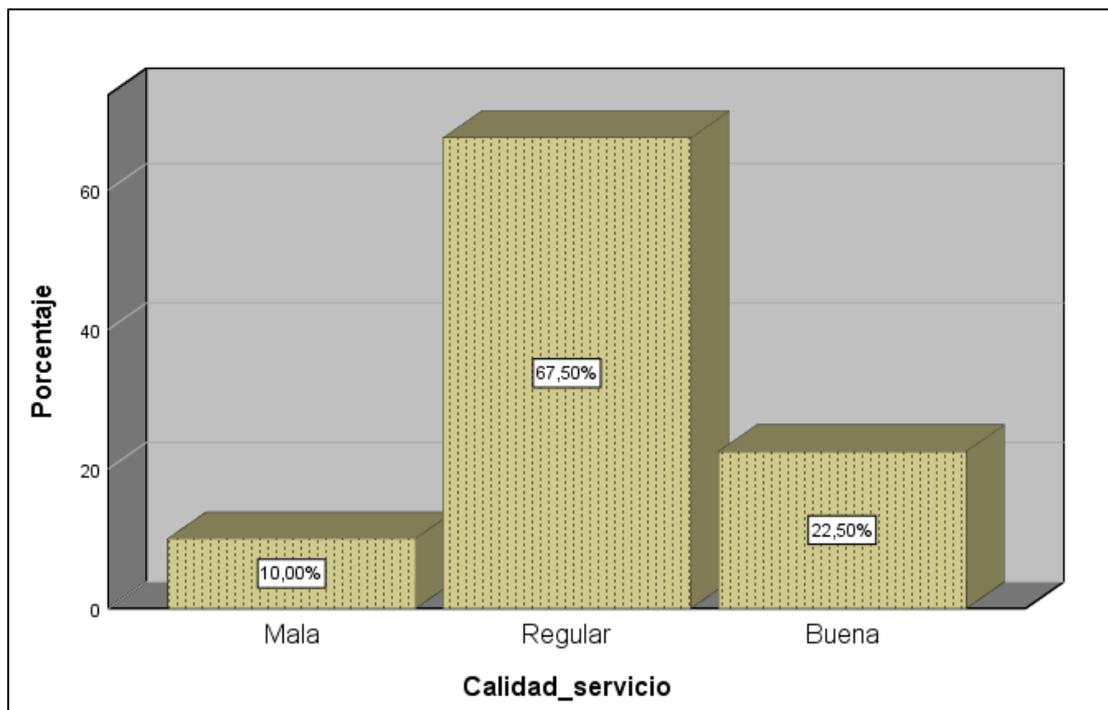
Recuento y porcentajes de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	10,0	10,0
	Regular	54	67,5	67,5
	Buena	18	22,5	22,5
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Figura 15

Puntos porcentuales de la variable calidad de servicio



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 7.

Interpretación. De acuerdo al análisis descriptivo realizado, respecto a la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión se aprecia que, del total de la muestra considerada, el 67.5% (54) perciben la calidad de servicio en un nivel regular, mientras que, en menor proporción el 10% (8) poseen una mala percepción sobre la calidad de servicio, y, por último, el 22.5% (18) tienen una buena percepción sobre la calidad de servicio. En base a estos resultados consistentes, se infiere que, la gran mayoría de los participantes perciben la calidad del servicio brindado en un nivel regular, lo cual indica que, el servicio brindado no supera las expectativas de los usuarios, esto señala un punto de referencia para posibles mejoras en el servicio.

Tabla 8

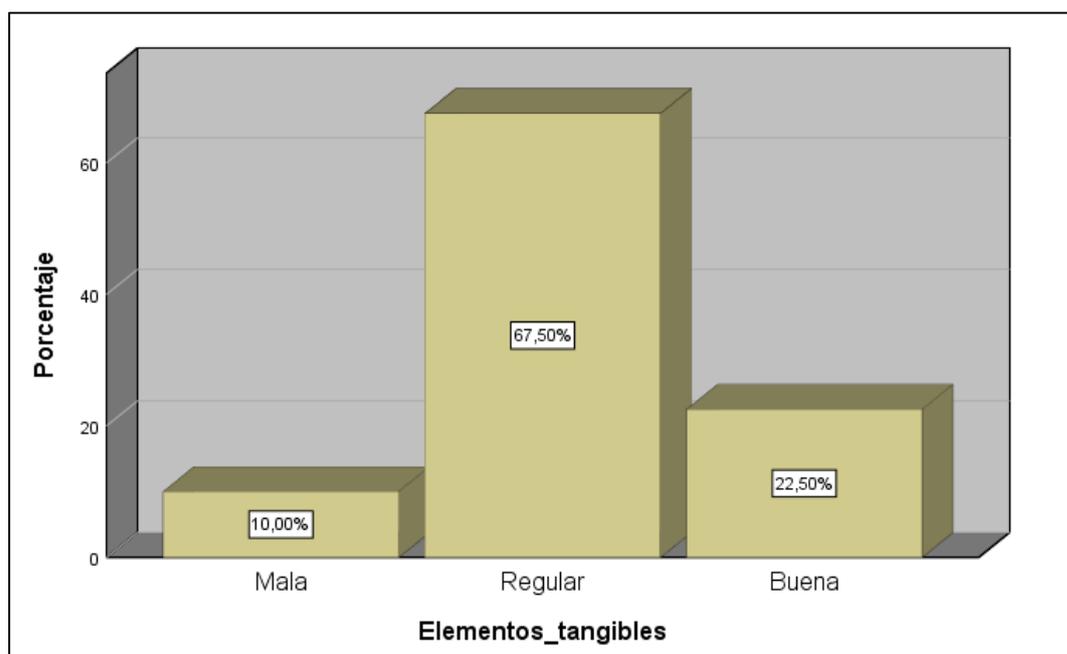
Recuento y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	10,0	10,0
	Regular	54	67,5	67,5
	Buena	18	22,5	22,5
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel

Alcides Carrión.

Figura 16

Puntos porcentuales de la dimensión elementos tangibles

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 8.

Interpretación. Según el análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión elementos tangibles en el Hospital Daniel Alcides Carrión se aprecia que, del total de la muestra considerada, el 67.5% (54) revelan que los elementos tangibles son adecuados y cómodos en un nivel regular, no obstante, en menor proporción el 10% (8) poseen una

mala percepción sobre los elementos tangibles, y, por último, el 22.5% (18) tienen una buena percepción sobre los elementos tangibles. Estos hallazgos sólidos y consistentes permiten inferir que, la mayoría de los participantes consideran que los elementos tangibles son adecuados y cómodos en un nivel regular, lo cual indica que, tanto los equipos, mobiliario, infraestructura e instalaciones no transmiten comodidad a los usuarios, lo que repercute en la percepción sobre la calidad del servicio.

Tabla 9

Recuento y porcentajes de la dimensión fiabilidad

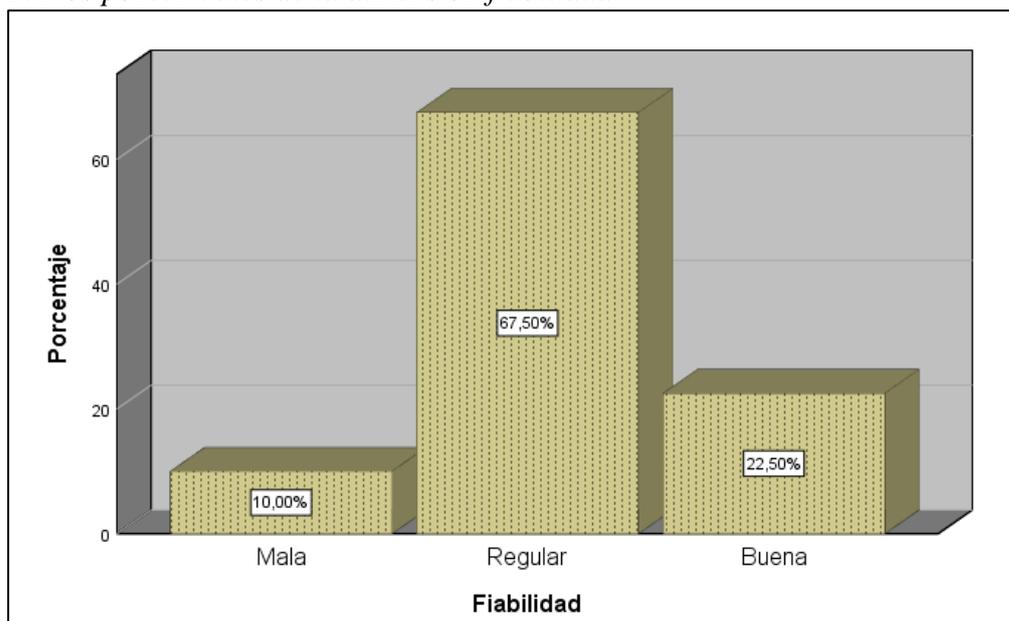
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Malo	8	10,0	10,0
	Regular	54	67,5	67,5
	Buena	18	22,5	22,5
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Figura 17

Puntos porcentuales de la dimensión fiabilidad



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 9.

Interpretación. Posterior al análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión fiabilidad, los resultados fueron los siguiente: Del total de la muestra considerada, el 67.5% (54) perciben la fiabilidad del servicio en un nivel regular, mientras que, en proporción reducido el 10% (8) poseen una mala percepción sobre la fiabilidad del servicio, y, finalmente el 22.5% (18) tienen una buena percepción sobre la fiabilidad del servicio brindado. En base a la consistencia de estos resultados, se infiere que la mayor parte de los participantes perciben la fiabilidad del servicio brindado en un nivel regular, esto significa que, el hospital de alguna forma cumple con el servicio prometido, pero presenta dificultades de exactitud y precisión que perjudica en la percepción de los usuarios a lo largo del tiempo.

Tabla 10

Recuento y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta

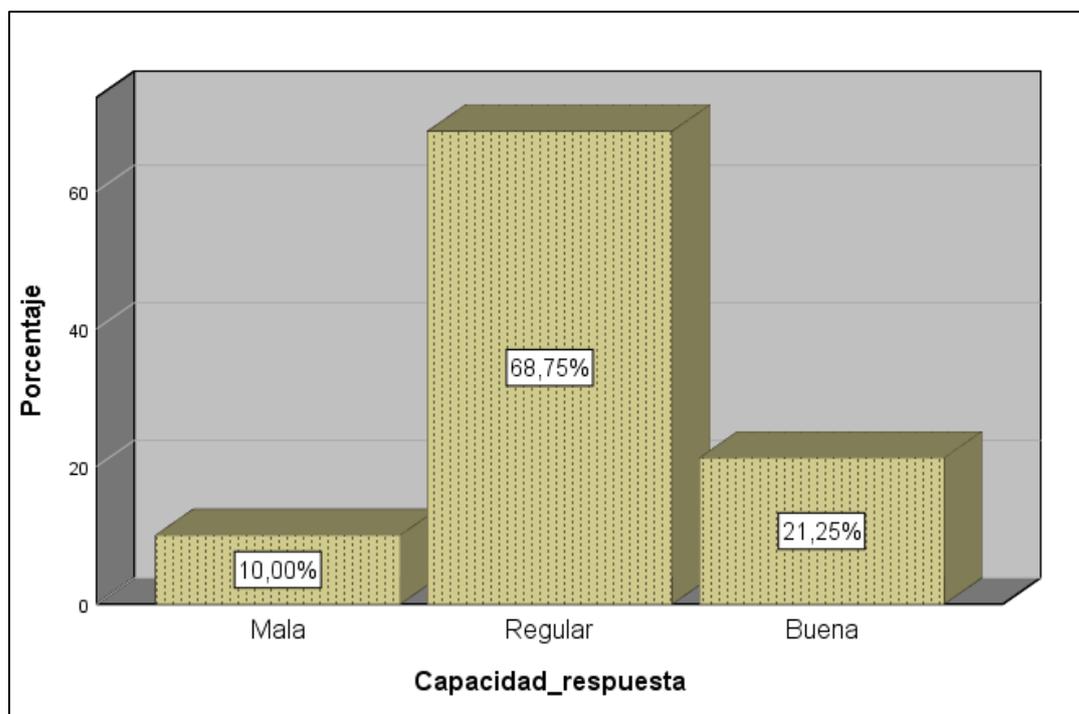
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	8	10,0	10,0
	Regular	55	68,8	68,8
	Buena	17	21,3	21,3
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel

Alcides Carrión.

Figura 18

Puntos porcentuales de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 10.

Interpretación. Posterior al análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, los resultados fueron los siguiente: Del total de la muestra considerada, el 68.8% (55) percibe la capacidad de respuesta a sus consultas e inquietudes en un nivel regular, no obstante, en proporción menor el 10% (8) poseen una mala percepción sobre la capacidad de respuesta del personal administrativo, y, finalmente, el 21.3% (17) mantiene una buena percepción sobre la capacidad de respuesta brindada durante la prestación del servicio. La consistencia de estos resultados, dan pase a inferir que la gran mayoría de los participantes perciben que la capacidad de respuesta del personal administrativo se da en un nivel regular, esto es indicativo de que, el hospital tiene que continuar mejorando en la predisposición y agilidad para responder a las necesidades, preguntas o solicitudes de los usuarios de forma rápida, eficiente y efectiva.

Tabla 11

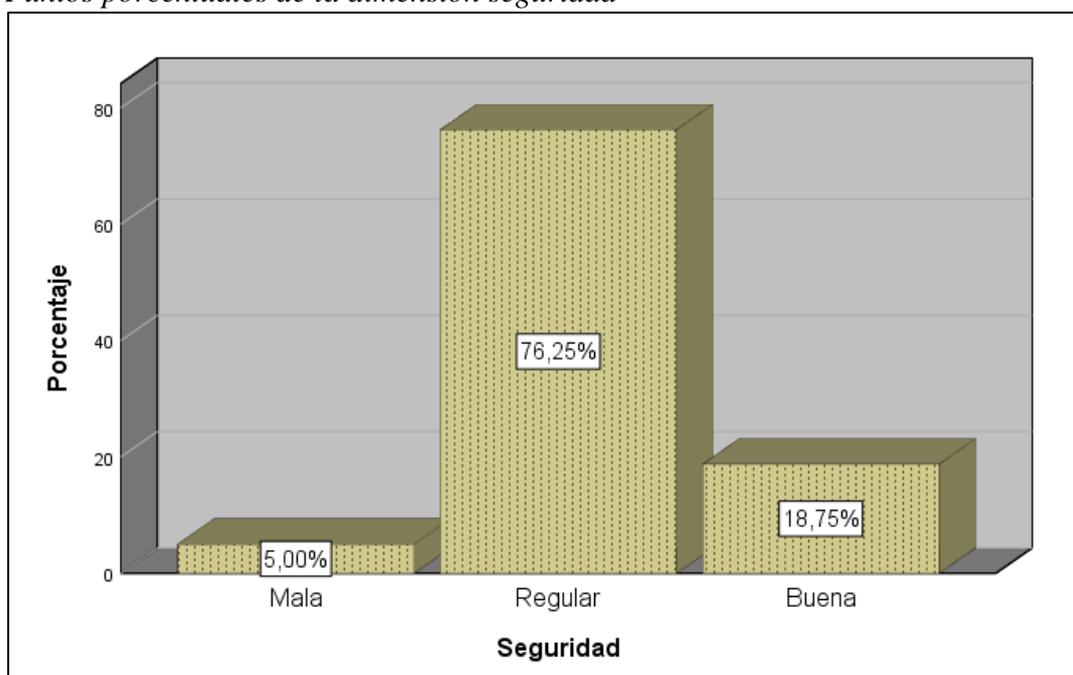
Recuento y porcentajes de la dimensión seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	4	5,0	5,0
	Regular	61	76,3	76,3
	Buena	15	18,8	18,8
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Figura 19

Puntos porcentuales de la dimensión seguridad

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla 11.

Interpretación. Posterior al análisis descriptivo realizado, respecto a la dimensión seguridad, los resultados fueron los siguiente: Del total de la muestra considerada, el 76.3% (61) perciben la seguridad del servicio brindado en un nivel regular, sin embargo, una proporción reducida de 5% (4) poseen una mala percepción sobre la seguridad del servicio, y, por último, el 18.8% (15) mantienen una buena percepción sobre la seguridad

del servicio brindado. La consistencia de estos resultados, dan pase a inferir que, la mayoría de los participantes perciben la seguridad del servicio brindado en un nivel regular, indicando que, el hospital de alguna forma se esfuerza en proporcionar garantías y protección a los usuarios mediante los servicios brindados, reduciendo riesgos que perjudiquen su salud, sin embargo, existe una brecha de mejora para alcanzar una buena percepción de los usuarios.

Tabla 12

Recuento y porcentajes de la dimensión empatía

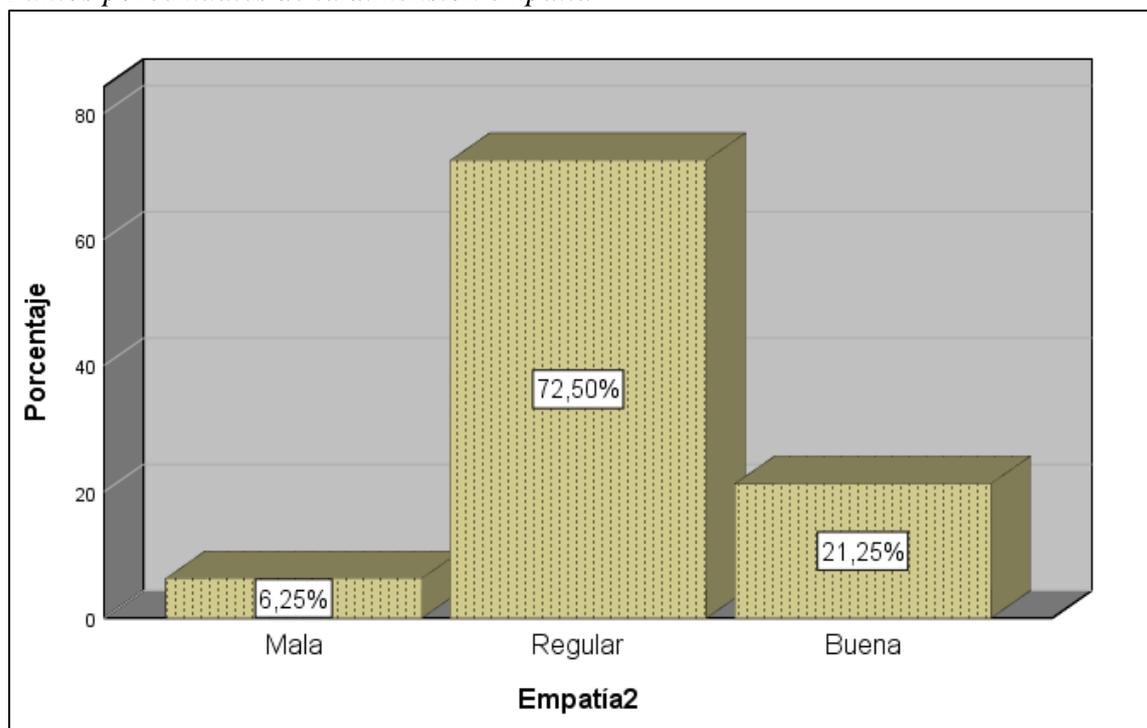
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	5	6,3	6,3
	Regular	58	72,5	72,5
	Buena	17	21,3	21,3
	Total	80	100,0	100,0

Nota: Resultados obtenidos mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Figura 20

Puntos porcentuales de la dimensión empatía



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos y mostrados en la tabla

12.

Interpretación. Tras haber realizado el análisis descriptivo, respecto a la empatía como dimensión de la calidad de servicio, los resultados fueron los siguiente: Del total de la muestra considerada, el 72.5% (58) ostentan habilidades de empatía en un nivel regular, por otro lado, en menor proporción de 6.3% (5) presentan malas habilidades de empatía con los usuarios, y, finalmente, el 21.3% (17) desarrollan buenas habilidades de empatía. La consistencia y solidez de estos resultados, dan lugar a inferir que, la mayoría de los usuarios perciben que, el personal administrativo del hospital Daniel Alcides Carrión, ostentan habilidades de empatía en un nivel regular, lo cual significa que, en cierta forma los usuarios son tratados empáticamente, pero no logran superar sus expectativas, lo que viene a ser una brecha de mejora en cuanto al desarrollo de habilidades para comprender y entender el sentir de los usuarios durante la prestación de servicio.

5.3. Prueba de Hipótesis

5.3.1. Prueba de Normalidad de los Datos

Para la elección del estadístico de prueba más conveniente a utilizar, es necesario conocer si los datos siguen una distribución normal, para ello se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnova, ya que ha demostrado su efectividad en muestras de datos grandes (>50).

Tabla 13

Prueba de normalidad según el coeficiente Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,187	80	,000	,884	80	,000
Calidad de servicio	,186	80	,000	,890	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Mediante los resultados de la tabla 13, se da pase a la formulación de la hipótesis estadística.

Ho: La muestra de datos sigue una distribución normal.

Ha: La muestra de datos no sigue una distribución normal.

Regla General.

Si pvalue o sig. < 0.05 entonces rechazo la Ho.

Mediante el análisis de la prueba Kolmogorov-Smirnova, para la primera variable inteligencia emocional, se obtuvo un pvalue de 0.000, siendo este inferior al 5% (0.05); asimismo, para la segunda variable calidad de servicio se obtuvo un pvalue de 0.000, menor al 5% (0.05). Por tanto, de acuerdo a la regla general estadística se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se afirma que la muestra de datos de las variables no sigue una distribución normal.

En vista de que no existe normalidad en las variables, se utilizará pruebas no paramétricas para el contraste de las hipótesis planteadas en la presente investigación.

5.3.2. Prueba de Hipótesis General

Hipótesis General.

Existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Tabla 14

Resultado de correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicio

			Inteligencia emocional	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. El coeficiente Tau_b de Kendall obtenido fue 0.954, con un riesgo máximo del 1% (pvalue 0.000) (bilateral), interpretándose la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables inteligencia emocional y calidad de servicio.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

Habiendo visualizado los resultados de correlación, el p-value obtenido es 0.000 menor al 5%, lo que da pase a rechazar la hipótesis nula.

Conclusión Estadística. Los resultados revelan una relación significativa y directa ($\tau_b=954$; $p<0.05$) entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo; dicha relación se da en un nivel muy alto, indicando que, mientras el personal administrativo presenta niveles altos de inteligencia emocional, la calidad de servicio brindado será cada vez mejor.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específicos

a) Prueba de Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022.

Tabla 15

Resultado de correlación entre autoconocimiento y calidad de servicio

			Autoconocimiento	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. El coeficiente Tau_b de Kendall arrojado fue 0.656, con un nivel de significancia de 0.01 (p-value 0.000) (bilateral), en base a ello, se dictamina la existencia de una relación estadísticamente significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

Según la tabla 15, los resultados de correlación revelan un p-value de 0.000 inferior al 5%, en tal sentido, existe suficiente sustento estadístico para rechazar la Ho.

Conclusión Estadística. Los análisis realizados revelan una relación significativa y directa ($\tau_b=656$; $p<0.05$) entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo; dicha relación es moderada, interpretándose de la siguiente manera: a medida que, el nivel de autoconocimiento en el personal administrativo sea alto, la percepción de la calidad del servicio será positiva.

b) Prueba de Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Tabla 16

Resultado de correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicio

			Autorregulación	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital

Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. El coeficiente Tau_b de Kendall calculado fue 0.795, siendo este valor significativo a un nivel de 0.01 (p-value 0.000) (bilateral), en base a ello, se dictamina la existencia de una relación estadísticamente significativa entre autorregulación y calidad de servicio.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el

Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el

Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

Según los resultados de la tabla 16, el p-value es igual a 0.000 menor al 5%, en tal sentido, existe suficiente sustento estadístico para rechazar la Ho.

Conclusión Estadística. El análisis realizado revela una relación significativa y directa ($\tau_b=795$; $p<0.05$) entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo; dicha relación se da en un nivel alto, interpretándose de la siguiente manera: mientras el personal administrativo muestra altos niveles de autorregulación en sus comportamientos, emociones y decisiones, la percepción sobre la calidad del servicio será impactado positivamente.

c) Prueba de Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Tabla 17

Resultado de correlación entre motivación y calidad de servicio

			Motivación	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,692**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,692**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. El coeficiente Tau_b de Kendall hallado fue 0.692, siendo este valor significativo a un nivel de 0.01 (p-value 0.000) (bilateral), a partir de ello, se dictamina la existencia de una relación estadísticamente significativa entre motivación y calidad de servicio.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital

Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital

Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 17, el p-value es igual a 0.000, siendo este menor a 5%, es conveniente afirmar que existe suficiente sustento estadístico para rechazar la Ho.

Conclusión Estadística. El análisis realizado revela una relación significativa y directa ($\tau_b=692$; $p<0.05$) entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo; además, la relación identificada es moderado, interpretándose de la siguiente manera: a mayores niveles de motivación en el personal administrativo, la percepción sobre la calidad del servicio será cada vez mejor.

d) Prueba de Hipótesis Específica 4.

Existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Tabla 18

Resultado de correlación entre empatía y calidad de servicio

			Empatía	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. Los hallazgos obtenidos, revelan un coeficiente Tau_b de Kendall $\tau_b = 0.733$, siendo este valor significativo a un nivel de 0.01 (p-value 0.000) (bilateral), a partir de ello, se afirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre empatía y calidad de servicio.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital

Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel

Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

Según los resultados mostrados en la tabla 18, el p-value es igual a 0.000, siendo este menor a 5%, es propicio afirmar que existe suficiente sustento estadístico para rechazar la hipótesis nula (Ho).

Conclusión Estadística. El análisis realizado revela que la empatía se relaciona de manera significativa y directa ($\tau_b=733$; $p<0.05$) con la calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo; así como también, la relación observada se da en un nivel alto, deduciéndose lo siguiente: a medida que el personal administrativo ostente buenas habilidades de empatía, la calidad de servicio percibida por los usuarios será cada vez más alto.

e) Prueba de Hipótesis Específica 5.

Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Tabla 19

Resultado de correlación entre habilidades sociales y calidad de servicio

			Habilidades sociales	Calidad de servicio
Tau_b de Kendall	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota: Resultados arrojados del Spss v26 mediante la aplicación de encuesta en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Interpretación. Los hallazgos de la investigación, revelan un coeficiente Tau_b de Kendall $\tau_b = 0.783$, siendo este valor significativo a un nivel de 0.01 (p-value 0.000) (bilateral), a partir de ello, se afirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

Ho. No existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Ho. Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.

Regla General de Decisión.

Si p valor o sig. < 0.05 se procede a rechazar la Ho.

Si p valor o sig. > 0.05 se procede a rechazar la Ha.

Según los resultados mostrados en la tabla 19, el p -value es igual a 0.000, siendo este menor a 5%, es propicio afirmar que existe fundamento estadístico suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho).

Conclusión Estadística. El análisis realizado revela que, las habilidades sociales se relacionan de forma significativa y directa ($\tau_b=783$; $p<0.05$) con la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión; en esa misma línea, se identificó que la relación observada se da en un nivel alto, infiriéndose lo siguiente: mientras que el personal administrativo ostente buenas habilidades sociales, recaerá en una percepción elevada de calidad de servicio por parte de los usuarios.

Análisis y Discusión de Resultados

En la presente sección se profundizará en el análisis y discusión de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, mediante la estrategia metodológica de triangulación, la cual permitió validar los hallazgos a través de diversos enfoques y perspectivas. Para iniciar con este procedimiento es fundamental tener en cuenta el objetivo general de investigación que se basó en determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Carrión de la ciudad de Huancayo durante el periodo 2022.

Tras abordar el análisis descriptivo sobre los resultados de la variable inteligencia emocional, se encontró que, de 80 colaboradores considerados en la muestra, se identificó que el 67.5% (54) presentan un nivel medio de inteligencia emocional, lo cual significa que, estos colaboradores (personal administrativo) en cierto grado ostentan habilidades y competencias emocionales, pero no lo han desarrollado al máximo, por lo que, aún presentan ciertos problemas y dificultades en entablar buenas relaciones con los demás, comunicarse de forma efectiva y ser empático con sus colegas y los usuarios.

Los hallazgos obtenidos y analizados de las cinco dimensiones de la variable inteligencia emocional, son los siguientes: para la dimensión autoconocimiento, se encontró que, de 80 sujetos considerados en la muestra de estudio, el 78.8% (63) de estos poseen la capacidad de autoconocimiento en un nivel regular, en otras palabras, la capacidad de reconocer y comprender sus propias emociones, pensamientos y fortalezas no se destaca por ser buena ni mala, lo que refleja una brecha de mejora y fortalecimiento de esta habilidad, ya que, es la base para el desarrollo personal y profesional más consistente y efectivo, permitiendo al colaborador una comprensión profunda y auténtica de sí mismo; para la dimensión autorregulación, el 78.8% (63) del personal administrativo ostentan habilidades para dirigir y gestionar de forma efectiva sus propias emociones, impulsos y respuestas a situaciones diversas en un nivel regular, lo cual significa que, dichos colaboradores no llegan a desarrollar esta

habilidad al máximo, por lo que, persiste ciertas dificultades en el control consciente de sus emociones lo que imposibilita adaptarse con facilidad a diferentes contextos y además de mantener un equilibrio emocional en circunstancias desafiantes; para la dimensión motivación, se identificó que el 80% (64) experimentan niveles medios de motivación, esto indica que, dichos colaboradores sienten un impulso para generar sentido de logro y satisfacción personal, pero aún experimentan ciertas dificultades en desarrollar una mentalidad positiva a la superación de obstáculos, que le imposibilita el logro de metas y objetivos exitosamente; para la dimensión habilidades sociales, el 80% (64) del personal administrativo muestran habilidades sociales en un nivel regular, esto indica que, los colaboradores no desarrollan este tipo de habilidades en su máximo nivel, por lo que, aún experimentan ciertas dificultades en relacionarse con los demás; y, por último, para la dimensiones empatía, el 81.3% (65) de personal administrativo ostentan habilidades de empatía en un nivel regular, esto indica que, el desarrollo de esta habilidad en dichos colaboradores no llega a niveles máximos, reflejándose en la poca comprensión a la necesidades y emociones de las personas con quienes interactúan.

En cuanto al análisis descriptivo de los hallazgos de la variable calidad de servicio, se obtuvo que, de 80 sujetos considerado como muestra de estudio, el 67.5% (54) percibe la calidad de servicio en un nivel regular, lo cual indica que, el servicio brindado no supera las expectativas de los usuarios, esto señala un punto de referencia para posibles mejoras en el servicio brindado.

En esa misma línea, en lo que respecta a los hallazgos obtenidos y analizados de las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio, se obtuvo que, de 80 sujetos considerados como muestra de estudio, para la primera dimensión elementos tangibles, el 67.5% (54) revelan que los elementos tangibles son adecuados y cómodos en un nivel regular, lo cual indica que, tanto los equipos, mobiliario, infraestructura e instalaciones no contribuyen a la comodidad plena de los usuarios; para la dimensión fiabilidad, se encontró que, el 67.5% (54) perciben la

fiabilidad del servicio en un nivel regular, esto significa que, el hospital de alguna forma cumple con el servicio prometido, pero presenta dificultades de exactitud y precisión que perjudica en la percepción de los usuarios a lo largo del tiempo; para la dimensión capacidad de respuesta, el 68.8% (55) percibe la capacidad de respuesta a sus consultas e inquietudes en un nivel regular, esto es indicativo de que, el hospital tiene que continuar mejorando en la predisposición y agilidad para responder a las necesidades, preguntas o solicitudes de los usuarios de forma rápida, eficiente y efectiva; para la dimensión seguridad, se identificó que, el 76.3% (61) perciben la seguridad del servicio brindado en un nivel regular, indicando que, el hospital de alguna forma se esfuerza en proporcionar garantías y protección a sus usuarios durante la prestación de servicios, reduciendo riesgos que perjudiquen su salud, sin embargo, existe una brecha de mejora para alcanzar una buena percepción de los usuarios; y, por último, para la dimensión empatía, se halló que, el 72.5% (58) poseen y desarrollan habilidades de empatía en un nivel regular, lo cual significa que, en cierta forma los usuarios son tratados empáticamente, pero no logran superar sus expectativas, lo que viene a ser una brecha de mejora en cuanto al desarrollo de habilidades para comprender y entender el sentir de los usuarios durante la prestación de servicio.

Los hallazgos obtenidos del análisis descriptivo permitieron llevar a cabo la contrastación de las hipótesis general y específicos que a continuación se detalla.

Para lograr cumplir el objetivo general de investigación, la cual se detalla en el primer párrafo de la presente sección, se empleó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la contrastación de la hipótesis general que consistió en confirmar si “*existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $T_b = 0.954$, denotando una relación directa entre inteligencia emocional y calidad de servicio, a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) ($p \text{ value } 0.000 < 0.05$), a partir de este

resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, además, se identificó que, la intensidad de la relación observada es alto; afirmando lo siguiente: mientras el personal administrativo presenta niveles altos de inteligencia emocional, la calidad de servicio brindado será cada vez mejor.

Estos resultados son similares con lo hallado por Ramos y Ríos (2021) en su estudio sobre inteligencia emocional y calidad de atención, donde encontró, la existencia de una relación significativa y alta ($p < 0,01$) valor de la rho de Spearman 0,815 entre las variables, por tanto, afirman que, a mayores niveles de inteligencia emocional en los profesionales médicos de IREN, se incrementará los niveles de calidad de servicio, buscando la mejora continua.

Alegre (2021) en su estudio sobre inteligencia emocional y calidad de servicio del colaborador administrativo, reveló la existencia de una relación significativa y positiva ($p < 0,05$) entre las variables, deduciéndose que a partir de niveles altos de inteligencia emocional en el personal administrado de la empresa en estudio recaerá en una buena calidad de servicio.

Intriago (2019) en su estudio sobre inteligencia emocional en la atención al cliente, llegó a un resultado parecido, donde revela una correlación significativa (sig. 0.000) entre un nivel bajo de inteligencia emocional y una deficiente calidad de servicio por parte del personal, asimismo, la relación entre dichas variables es moderada, indicando la necesidad de mejorar los niveles de inteligencia emocional del personal.

(Enríquez et al., 2021) en su estudio sobre inteligencia emocional en las empresas, llegó a un resultado similar al nuestro, revelando que, la promoción de la inteligencia emocional en el personal administrativo guarda relación significativa con la calidad de servicio proporcionada, infiriéndose que los programas que favorecen el desarrollo de una inteligencia emocional sólida tienen un efecto positivo en el establecimiento de salud estudiado.

Para lograr cumplir el primer objetivo específico, se empleó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la contrastación de la primera hipótesis específica que se basó en confirmar si “*existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $Tau_b = 0.656$, denotando una relación directa entre autoconocimiento y calidad de servicio, a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) ($p\ value\ 0.000 < 0.05$), a partir de este resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, asimismo, se identificó que, la intensidad de la relación observada es moderado; en base a ello, se puede afirmar, a medida que, el nivel de autoconocimiento en el personal administrativo sea alto, la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios será positiva.

Barrenechea et al., (2019) en su estudio similar al nuestro revela que la relación entre la inteligencia emocional y la dimensión de la calidad de servicio en un establecimiento de salud está influida por el liderazgo ético y emocional del personal que asume cargos gerenciales y jefaturas, así como por el compromiso organizativo. Este fenómeno se refleja directamente en la calidad del servicio proporcionado por el personal del establecimiento de salud.

Para lograr cumplir el segundo objetivo específico, se utilizó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la contrastación de la segunda hipótesis específica que se basó en confirmar si “*existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $Tau_b = 0.795$, denotando una relación directa entre autorregulación y calidad de servicio, a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) ($p\ value\ 0.000 < 0.05$), a partir de este resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, así como también, se verificó que, la intensidad de la relación observada es moderada; en base a ello, se puede decir, mientras el personal administrativo muestra altos niveles de

autorregulación en sus comportamientos, emociones y decisiones, la percepción sobre la calidad del servicio será impactado positivamente.

Para lograr cumplir el tercer objetivo específico, se utilizó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la contrastación de la tercera hipótesis específica que se basó en confirmar si “*existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $Tau_b = 0.692$, denotando una relación directa entre motivación y calidad de servicio, a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) ($p\ value\ 0.000 < 0.05$), a partir de este resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, además, se verificó que, la intensidad de la relación observada es moderada; en base a ello, se puede decir, a mayores niveles de motivación en el personal administrativo, la percepción sobre la calidad del servicio por parte de los usuarios será cada vez mejor.

Para lograr cumplir el cuarto objetivo específico, se utilizó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la contrastación de la cuarta hipótesis específica que se basó en confirmar si “*existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $Tau_b = 0.733$, denotando una relación directa entre empatía y calidad de servicio, a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) ($p\ value\ 0.000 < 0.05$), a partir de este resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, además, se verificó que, la intensidad de la relación observada es alto; en base a ello, afirmamos lo siguiente: a medida que el personal administrativo ostente buenas habilidades de empatía, la calidad de servicio percibida por los usuarios será cada vez más alto.

(Huamán , 2018) llega a un resultado parecido, donde revela que las dimensiones de la inteligencia emocional como la empatía y estrés, son las que guardan una relación en un nivel alto con la calidad del trabajo, lo cual significa que, carga de estrés laboral aumenta, la calidad

del servicio tiende a disminuir en la misma proporción; por lo tanto, en dicho nosocomio se dio prioridad a un enfoque psicopedagógico y mental por parte de los trabajadores en lugar de un enfoque exclusivamente cognitivo.

Para lograr cumplir el quinto objetivo específico, se utilizó métodos y técnicas estadísticas que llevaron a cabo la comprobación de la quinta hipótesis específica que se basó en confirmar si “*existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo*”. Mediante la aplicación del coeficiente Tau_b de Kendall, se obtuvo un valor de $Tau_b = 0.783$, denotando una relación directa entre habilidades sociales y calidad de servicio, con un nivel de significancia de 0.01 (bilateral) (p - value $0.000 < 0.05$), a partir de este resultado, se dictamina la veracidad de hipótesis mencionada, además, se verificó que, la intensidad de la relación observada es alto; en base a ello, afirmamos lo siguiente: mientras que el personal administrativo ostente buenas habilidades sociales, recaerá en una percepción elevada de calidad de servicio por parte de los usuarios.

Conclusiones

En esta sección de conclusiones, se presenta una síntesis integral de los hallazgos obtenidos a lo largo de la investigación de nivel correlacional que estableció la relación que existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicio en un hospital de la ciudad de Huancayo. Las conclusiones siguientes, discuten los principales resultados, sus implicancias y brindan perspectivas para futuras investigaciones en este campo de estudio.

1. Se determinó que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 954$; $p < 0.05$) entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; además, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall indica un nivel muy alto. Esto significa que, mientras el personal administrativo presenta niveles altos de inteligencia emocional también la calidad del servicio será mayor.
2. Se identificó que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 656$; $p < 0.05$) entre la dimensión autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; asimismo, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall indica un nivel moderado. Esto nos indica que si el autoconocimiento de cada personal mejora también lo hará la calidad de servicio brindado hacia el usuario.
3. Se estableció que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 795$; $p < 0.05$) entre la dimensión autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; además, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall indica un nivel alto. En base a estos resultados se afirma que, mientras el personal administrativo presenta buenas habilidades de autorregulación en sus comportamientos, emociones y decisiones, la calidad del servicio será impactado positivamente.
4. Se determinó que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 692$; $p < 0.05$) entre la dimensión motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de

Huancayo; así como también, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall denota una relación moderada. Estos hallazgos nos indica que, a mayores niveles de motivación en el personal administrativo, la percepción sobre la calidad del servicio brindado será cada vez mejor, y viceversa.

5. Se identificó que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 733$; $p < 0.05$) entre la dimensión empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; además, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall denota una relación alta. Estos hallazgos indican que, a medida que el personal administrativo ostente buenas habilidades de empatía, la calidad de servicio percibida por los usuarios será cada vez más alto.
6. Se estableció que existe relación significativa y directa ($Tau_b = 783$; $p < 0.05$) entre la dimensión habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo; asimismo, la fuerza de asociación Tau_b de Kendall denota una relación alta. A partir de estos resultados, se infiere que, mientras que el personal administrativo ostente buenas habilidades sociales, se elevará los niveles de calidad de servicio

Recomendaciones

1. Se sugiere llevar a cabo investigaciones en diversas áreas de atención médica como EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas, clínicas privadas entre otros para poder sacar conclusiones más inferenciales por ello es necesario obtener una base de datos más amplia y numerosa en la región central del país como es Junín.
2. Se debe realizar investigaciones en el campo de la salud mental en el Hospital Carrión de la ciudad Huancayo, para ello el departamento de psicología en coordinación con otras áreas semestralmente debe evaluar la inteligencia emocional que tienen los trabajadores y si la aplicación de programas de prevención ayuda el fortalecimiento de la salud mental en dicha institución.
3. La autorregulación es una parte fundamental dentro de la inteligencia emocional y que muchas veces los trabajadores de salud no pueden manejar adecuadamente; en consecuencia, se debe realizar intervenciones de salud mental desde los trabajadores con las actividades más básicas hasta los gerentes de alto cargo para que en conjunto se pueda ver resultados más óptimos.
4. La motivación de todos los colaboradores en el tiempo se ve afectada por innumerables factores por ello se recomienda realizar estudios de factores de riesgo asociados a una pobre inteligencia emocional de los trabajadores; así mismo como se ve afectado la calidad de servicio en el tiempo para tomar medidas protectoras y coercitivas si es necesario por parte de las autoridades.
5. Al haberse hallado una correlación positiva entre la empatía y calidad de servicio, se recomienda proporcionar programas de desarrollo de empatía del personal administrativo. Estos programas incluyen; talleres y simulaciones para mejorar la comprensión de las necesidades de los pacientes. Así mismo, la formación en comunicación efectiva que se

enfoque en la empatía, enseñará a los colaboradores a escuchar activamente, y comprender las preocupaciones y expresar empatía en sus interacciones.

6. En la actualidad se ha observado que desde la adolescencia tener una buena inteligencia emocional en función de las habilidades sociales puede tener una ayuda significativamente en el individuo para un buen desenvolvimiento laboral, por lo cual se debe enfatizar dicha variable en la realización de investigaciones no solo en los adultos sino desde edades tempranas para que el engranaje de la salud mental funcione muy bien en el tiempo.

Referencia Bibliográfica

- Alegre , N. (2021). *Inteligencia emocional y calidad de servicio del colaborador administrativo de los servicios asistenciales en INCOR*. Repositorio Institucional - UCV.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74512>.
- Andrade , Y., y Vera, D. (2018). *Evaluación de la gestión y calidad del servicio que brinda el centro de salud Carlos Morales Locke de Junín*. Perú:
<https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/747>.
- Arce, R. (2021). Revisión conceptual del Buen Vivir desde la perspectiva de la complejidad. *Universidad Nacional de Ingeniería*, 2(2), 51-78.
doi:<https://doi.org/10.48168/cc022021-001>
- Barrenechea, N., Córdova , D., y Loyola , Y. (2019). *Análisis y evaluación de la inteligencia emocional como moderador de la relación entre el liderazgo ético y el compromiso organizacional en colaboradores del sector público peruano*.
<https://repositorio.esan.edu.pe///handle/20.500.12640/2102>.
- Barrientos, A. (2019). *El desarrollo de la inteligencia emocional en los estudios del grado en turismo en la Universidad de la Laguna (Tenerife)*. [DoctoralThesis].
<https://repositorio.ucjc.edu/handle/20.500.12020/863>.
- Bautista, J., García, X., y Germán, D. (2023). Inteligencia emocional y clima organizacional para reducir el ausentismo. *Universidad y Sociedad*(5), 2-15.
- Cabello, E., y Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.

- Calderón , M., y Serrano, L. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del centro de la Municipalidad provincial coronel portillo, Pucallpa 2021*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5165>.
- CEOLEVEL. (2016). *Las 4 teorías motivacionales que deberías conocer*. <https://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>.
- Chernicoff , L., y Rodríguez , E. (2018). *Autoconocimiento:una mirada hacia nuestro universo interno*. México: <https://biblat.unam.mx/hevila/Didac/2018/no72/6.pdf>.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria*. Venezuela: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Se%20define%20como%20tangible%20a,utilizar%C3%A1n%20para%20evaluar%20la%20calidad.
- Contreras, C., Atencio, J., Sedano, C., Ccoicca, F., y Huaman, W. (2022). *Suicidios en el Perú: Descripción epidemiológica a través del Sistema Informático Nacional de Defunciones (SINADEF) en el periodo 2017-2021*. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 85(1), 19-28.<https://doi.org/10.20453/rnp.v85i1.4152>.
- Custodio, J., Roja, J., y Hernández, L. (2017). *Calidad de servicio de los usuarios en el Hospital Augusto Hernández Mendoza Essalud - Ica*. *Artigo em Espanhol*(6), 111-115.
- Do Amaral, M., Maia Pinto, F., & Bezerra, C. (2015). *Las habilidades sociales y el comportamiento infractor en la adolescencia*. Buenos Aires:

- Intriago , G. (2019). *La Inteligencia Emocional en la atención al cliente de las secretarias de la empresa CNEL de Manta en el año 2019.*
<https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1856>.
- Jerónimo, R. (2018). *Inteligencia emocional en docentes de instituciones educativas ligado a la calidad de servicio que brindan en un colegio secundario en Satipo-Junín.*
<https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3246>.
- Karp, M. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en la sede administrativa de la red de salud San Jerónimo de cusco.* Universidad Andina del Cusco.
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2817>.
- Lavy, A. (2021). *Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019.*
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2956>.
- López, E., Landa, J., y Lopez, E. (2020). *Inteligencia emocional en distintos colectivos: Aportaciones del grupo team.* Know and share psycholog;1(4), Article 4.
<https://doi.org/10.25115/kasp.v1i0.4127>.
- Martínez, G. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y liderazgo en docentes de una universidad privada de Lima Metropolitana.*
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/9559>.
- Matsumoto , R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.* Cochabamba:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=E1%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.

- Moral, M., y Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.
- Muñoz, I., Villabos, D., & Gonzales, I. (2020). *Inteligencia Emocional*. *Universidad CETYS Revistas*, 1-29.
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Ediciones Granica.
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>.
- Nova, L. (2018). *Inteligencia emocional y liderazgo en Docentes de la Universidad San Martín de Porres Filial Sur—Arequipa 2017*. Perú: [Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Escuela Profesional].
<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1574>.
- OPS. (2022). *Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)—OPS/OMS* /.
<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Salud mental: Fortalecer nuestra respuesta [OMS]*.
Organizacion. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)—OPS/OMS* /.
<https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>.

- Palermo, U. (2018). *La Inteligencia Emocional en el mundo de los negocios*. Universidad de Palermo. Recuperado 24 de mayo de 2022, de <https://www.palermo.edu/economicas/2018/mayo/inteligencia-emocional-negocios.html>.
- Poma , E. (2021). *Inteligencia emocional y clima organización en docente de educación primaria Concepción Junín 2019*. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/6017>.
- Quintero, J., Álvarez, P., y Restrepo, S. (2022). *Las habilidades de autocontrol y autorregulación en la edad preescolar*. Colombia.
- Ramos, V., y Ríos , M. (2022). *Inteligencia emocional y calidad de atención de profesionales médicos del IREN-2021*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11813>.
- Serrano, M., y García, D. (2008). *Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años de ambos sexos*. Maracaibo, Venezuela: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99318197009.pdf>.
- Supo, D. (2013). *Cómo elegir una muestra: Técnicas para seleccionar una muestra representativa*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Tamayo, T. (2015). *Inducción en la Investigación: EL MÉTODO CIENTÍFICO*. *Inducción en la Investigación*. <http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/10/el-metodo-cientifico.html>.

Vásquez, N. (2019). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiante del segundo de secundaria en la provincia de Huancayo*. Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5733>.

Yabar , K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla*. Perú: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2593>.

ANEXOS

ANEXO-1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Marco teórico	Variables Dimensiones Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?	Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.	Existe relación significativa entre inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.	La inteligencia emocional se considera una faceta intrínseca, constituyendo un componente fundamental, que tiene como objetivo principal desarrollar habilidades para comprender e interpretar la propia personalidad. En este contexto, asertividad, como segundo elemento, se refiere a la capacidad de orientar de manera objetiva los pensamientos, expresar creencias con precisión y respetar las opiniones propias al tiempo que se defienden de manera adecuada ante las convicciones de los demás. (Nachtigall, 2018).	<p style="text-align: center;">V1 Inteligencia emocional</p> <p>D1: Autoconocimiento D2: Autorregulación D3: Motivación D4: Empatía D5: Habilidades sociales</p> <p style="text-align: center;">V2 Calidad de servicio</p> <p>D1: Elementos tangibles D2: Fiabilidad D3: Capacidad de la respuesta D4: La seguridad D5: La empatía</p>	<p>Método General: Método Científico (Tamayo, 2015)</p> <p>Métodos Específicos: Inductivo – Hipotético Deductivo (Hernández y Mendoza, 2018).</p> <p>Tipo de investigación: Básica, pura o fundamental.</p> <p>Nivel: Correlacional según a lo planteado por Hernández (2014).</p> <p>Diseño: Se considera el diseño no experimental y transversal según a lo establecido por Hernández (2014).</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD m1 --> OV1 m1 --> OV2 OV1 --> r r --> OV2 </pre> </div>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Establecer la relación que existe entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre motivación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides</p>	<p>Existe relación significativa entre autoconocimiento y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre autorregulación y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre motivación y calidad de servicio en el Hospital</p>			

Donde:

mf: Muestra establecida.

V1: Observación 1: primera variable inteligencia emocional

V2: Observación 2: segunda variable calidad de servicio

r: Correlación

<p>¿Cuál es la relación que existe entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - 2022?</p>	<p>Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Establecer la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p>	<p>Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre empatía y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre habilidades sociales y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – 2022.</p>	<p>científicas. La popularidad de este modelo se debe a la publicación de numerosos artículos que utilizan esta escala. Los autores comenzaron desde el paradigma de componentes subjetivos hasta llegar a los objetivos, con el objetivo último de crear un instrumento que posibilite la medición final de la calidad del servicio o del proceso. (López, E 2020).</p>	<p>Población y muestra: Los colaboradores de la salud que desempeñan roles administrativos en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, según la información proporcionada, constan de un total de 80 colaboradores.</p> <p>La muestra: Se llevará a cabo un enfoque censal, lo que significa que se realizará un estudio de toda la población que cumpla con los criterios de selección, prescindiendo así del uso de fórmulas estadísticas para la muestra.</p> <p>El muestreo: La selección de la muestra se clasificó como no probabilística, ya que se llevó a cabo según los criterios establecidos por el investigador.</p> <p>Instrumentos: Se empleó un instrumento validado y ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio. Por otro lado, para medir la inteligencia emocional, se utilizó un instrumento desarrollado por la Lic. Ana Lavy Huachallanqui.</p>
--	--	--	--	---

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p align="center">V1 Inteligencia emocional</p>	<p>La inteligencia emocional se define como la capacidad de identificar y gestionar de manera efectiva los propios sentimientos y emociones, así como los de los demás. Involucra habilidades y conocimientos emocionales que se pueden utilizar para enfrentar situaciones en el entorno diario (Goleman, 1995).</p>	<p>Para poder realizar la medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía Habilidades sociales, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.</p>	D1: Autoconocimiento	I1.1 Consciente de sus emociones presentes I1.2 Auto apreciación I1.3 Autoconfianza I1.4 Habilidad para abordar problemas con seguridad y confianza	<p align="center">Escala de Likert</p>
			D2: Autorregulación	I2.1 En relación a la normativa I2.2 Responsabilidad en las labores I2.3 Capacidad de adaptarse a los procesos de manera flexible I2.4 Estar dispuesto a aceptar mejoras	
			D3: Motivación	I3.1 Metas y los objetivos establecidos I3.2 Trabajo en equipo para alcanzar metas en común I3.3 Superación personal I3.4 Impulso para hacer algo	
			D4: Empatía	I4.1 Comprensión a personas de su entorno I4.2 Contribuye al desarrollo personal de los demás I4.3 Interés activo hacia los servicios I4.4 Sacar provecho de las diversidades I4.5 La conciencia en el ámbito político	
			D5: Habilidades sociales	I5.1 Fomentar o generar emociones en otras personas I5.2 Calidad en la expresión de los mensajes I5.3 Actitud frente a los problemas I5.4 Impactar en otras personas I5.5 Fomentar cambios en las personas I5.6 Gestionar las emociones I5.7 Lograr las metas planteadas I5.8 Experimentar una sinergia eficiente en el equipo	

V2 Calidad de servicio	<p>Se refiere al servicio al usuario o cliente, que consiste en un conjunto de actividades centradas en una tarea específica y no necesariamente se limita a la venta proactiva. Se caracteriza por interacciones con los clientes que ponen énfasis en la persona, utilizando diversos medios, como los digitales. Esta función debe ser rediseñada con el propósito de lograr altos niveles de satisfacción del cliente y una eficiencia operativa destacada. (Nachtigall, 2018)</p>	<p>Para poder realizar le medición de la variable se usará como medio el cuestionario, la cual estará compuesto por ítems por cada una de las dimensiones; Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, siendo las características de una escala ordinal en el modelo Likert.</p>	<p>D1: Elementos tangibles</p>	<p>I1.1 Equipos de última generación I1.2 Ambiente físico moderno I1.3 Colaboradores pulcros I1.4 Entorno higiénico</p>	<p>Escala de Likert</p>
			<p>D2: Fiabilidad</p>	<p>I2.1 Cumplir con lo prometido I2.2 Compromiso y disposición para solucionar problemas I2.3 Brindar un buen servicio desde el primer contacto con el cliente I2.4 Finalización dentro del plazo esperado I2.5 Registro libre de fallos o inexactitudes</p>	
			<p>D3: Capacidad de respuesta</p>	<p>I3.1 Capacidad de comunicarse de forma clara y oportuna I3.2 Prestación de un servicio óptimo I3.4 Disponibilidad para brindar asistencia I3.5 Atender preguntar en el tiempo requerido.</p>	
			<p>D4: Seguridad</p>	<p>I4.1 Transmitir una confianza sólida I4.2 Garantizar la seguridad en las operaciones financieras I4.3 Amabilidad del personal de atención al cliente I4.4 Conocimiento y sensatez al responder a sus consultas</p>	
			<p>D5: Empatía</p>	<p>I5.1 Atención personalizada a cada cliente I5.2 Horarios flexibles que se ajustan a sus necesidades y preferencias I5.3 Personal de atención capacitados I5.4 Atención y cuidado por la información a proporcionar I5.5 Entendimiento de las necesidades individuales de los clientes</p>	

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Título del instrumento: Cuestionario INTELIGENCIA EMOCIONAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Inteligencia emocional	D1: Autoconocimiento	I1.1 Consciente de sus emociones presentes I1.2 Auto apreciación I1.3 Autoconfianza I1.4 Habilidad para abordar problemas con seguridad y confianza	1. Es consciente de su estado emocional y sus efectos 2. Usted en su examen introspectivo sabe su valor personal 3. Está seguro(a) que confía en sí mismo 4. Considera que está seguro y confiado que puede solucionar los problemas	1. En total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo
	D2: Autorregulación	I2.1 En relación a la normativa I2.2 Responsabilidad en las labores I2.3 Capacidad de adaptarse a los procesos de manera flexible I2.4 Estar dispuesto a aceptar mejoras	5. Conoce y es respetuoso de mantener las normas de honestidad 6. Sabe, acepta y asume con responsabilidad sus funciones 7. Usted asume con flexibilidad para mejorar el cambio 8. Usted es abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso	
	D3: Motivación	I3.1 Metas y los objetivos establecidos I3.2 Trabajo en equipo para alcanzar metas en común I3.3 Superación personal I3.4 Impulso para hacer algo	9. Considera que se esfuerza para mejorar una norma de excelencia 10. Conoce y se compromete a aliarse a las metas grupales 11. Tiene incitativa y disposición para aprovechar las oportunidades 12. Considera que tiene optimismo y tenacidad frente a los obstáculos	
	D4: Empatía	I4.1 Comprensión a personas de su entorno I4.2 Contribuye al desarrollo personal de los demás I4.3 Interés activo hacia los servicios I4.4 Sacar provecho de las diversidades I4.5 La conciencia en el ámbito político	13. Usted comprende, percibe los sentimientos y preocupaciones de las demás personas 14. Ayuda a los demás a percibir las necesidades de desarrollo ajeno 15. Orienta al servicio y prevé satisfacer las necesidades 16. Aprovecha la diversidad y cultiva oportunidades a través de diferentes tipos de personas 17. Conoce de política e interpreta las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder	

	D5: Habilidades sociales	<p>I5.1 Fomentar o generar emociones en otras personas</p> <p>I5.2 Calidad en la expresión de los mensajes</p> <p>I5.3 Actitud frente a los problemas</p> <p>I5.4 Impactar en otras personas</p> <p>I5.5 Fomentar cambios en las personas</p> <p>I5.6 Gestionar las emociones</p> <p>I5.7 Lograr las metas planteadas</p> <p>I5.8 Experimentar una sinergia eficiente en el equipo</p>	<p>18. Aplica tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y grupos</p> <p>19. Se siente capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensaje claros y convincentes</p> <p>20. Es capaz de negociar y resolver los desacuerdos</p> <p>21. Considera que es capaz de negociar y guiar a grupo e individuos</p> <p>22. Usted es capaz de iniciar o manejar el cambio</p> <p>23. Cree que es capaz de alimentar las relaciones sentimentales</p> <p>24. Se siente capaz de trabajar con otros para alcanzar metas compartidas</p> <p>25. Usted es capaz de crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas</p>	
--	--------------------------	--	--	--

Título del instrumento: Cuestionario CALIDAD DE SERVICIO - SERVQUAL

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles	I1.1 Equipos de última generación I1.2 Ambiente físico moderno I1.3 Colaboradores pulcros I1.4 Entorno higiénico	1. El Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, cuenta con los equipos modernos 2. Las instalaciones físicas del hospital son atractivas 3. la apariencia de los empleados se ven limpios y pulcros 4. Las instalaciones del hospital se visualizan pulcros	1. En total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo
	D2: Fiabilidad	I2.1 Cumplir con lo prometido I2.2 Compromiso y disposición para solucionar problemas I2.3 Brindar un buen servicio desde el primer contacto con el cliente I2.4 Finalización dentro del plazo esperado I2.5 Registro libre de fallos o inexactitudes	5. Usted cumple sus promesas 6. Muestra un interés para la solución de los problemas 7. Como trabajador administrativo brindan un buen servicio a la primera vez 8. Concluye su labor administrativa en un tiempo prudente especificado 9. Usted tiene un registro exento de errores	
	D3: Capacidad de respuesta	I3.1 Capacidad de comunicarse de forma clara y oportuna I3.2 Prestación de un servicio óptimo I3.4 Disponibilidad para brindar asistencia I3.5 Atender preguntar en el tiempo requerido.	10. Mantiene buena comunicación con los funcionarios y los ciudadanos 11. Ofrece un servicio optimo y rápido 12. Tiene buena disposición para ayudar a los funcionarios y ciudadanos 13. Cuenta con tiempo necesario para responder inquietudes	
	D4: Seguridad	I4.1 Transmitir una confianza sólida I4.2 Garantizar la seguridad en las operaciones financieras I4.3 Amabilidad del personal de atención al cliente I4.4 Conocimiento y sensatez al responder a sus consultas	14. Como trabajador administrativo transmite confianza 15. Transmite seguridad en las transacciones 16. Es amable hacia los funcionarios y ciudadanos 17. Cuenta con información adecuada y actualizada para responder todas las interrogantes	
	D5: Empatía	I5.1 Atención personalizada a cada cliente I5.2 Horarios flexibles que se ajustan a sus necesidades y preferencias I5.3 Personal de atención capacitados I5.4 Atención y cuidado por la información a proporcionar I5.5 Entendimiento de las necesidades individuales de los clientes	18. Brinda una atención individualizada 19. Los horarios en el hospital son convenientes 20. Considera que los trabajadores están capacitados 21. Se preocupa de poder brindar información clara y completa 22. Comprende las necesidades de los funcionarios y ciudadanos	

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022** el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

1	2	3	4
En total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Jheyddy Manarly Huaccachi Montalvo Y Brighith Jhaquelinne Gonzales Quispe**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera 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.

Título del cuestionario: Inteligencia emocional

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Item s	Autoconocimiento	1	2	3	4
1	Es consciente de su estado emocional y sus efectos				
2	Usted en su examen introspectivo sabe su valor personal				
3	Está seguro(a) que confía en si mismo				
4	Considera que está seguro y confiado que puede solucionar los problemas				
Item s	Autorregulación				
5	Conoce y es respetuoso de mantener las normas de honestidad				
6	Sabe, acepta y asume con responsabilidad sus funciones				
7	Usted asume con flexibilidad para mejorar el cambio				
8	Usted es abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso				
Item s	Motivación				
9	Considera que se esfuerza para mejorar una norma de excelencia				
10	Conoce y se compromete a aliarse a las metas grupales				
11	Tiene incitativa y disposición para aprovechar las oportunidades				
12	Considera que tiene optimismo y tenacidad frente a los obstáculos				
Item s	Empatía				
13	Considera que se esfuerza para mejorar una norma de excelencia				
14	Conoce y se compromete a aliarse a las metas grupales				
15	Tiene incitativa y disposición para aprovechar las oportunidades				
16	Considera que tiene optimismo y tenacidad frente a los obstáculos				
17	Considera que se esfuerza para mejorar una norma de excelencia				
Item s	Habilidades sociales				
18	Aplica tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y grupos				
19	Se siente capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensaje claros y convincentes				
20	Es capaz de negociar y resolver los desacuerdos				
21	Considera que es capaz de negociar y guiar a grupo e individuos				
22	Usted es capaz de iniciar o manejar el cambio				
23	Cree que es capaz de alimentar las relaciones sentimentales				
24	Se siente capaz de trabajar con otros para alcanzar metas compartidas				
25	Usted es capaz de crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas				

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada:

Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022 el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

1	2	3	4
En total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Jheyddy Manarly Huaccachi Montalvo Y Brighith Jhaquelinne Gonzales Quispe**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera 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.

Título del cuestionario: CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Items	Elementos tangibles	1	2	3	4
1	El Hospital Daniel Alcides Carrion de Huzuncayo, cuenta con los equipos modernos				
2	Las instalaciones físicas del hospital son atractivas				
3	la apariencia de los empleados se ven limpios y pulcros				
4	Las instalaciones del hospital se visualizan pulcros				
Items	Fiabilidad				
5	Usted cumple sus promesas				
6	Muestra un interes para la solucion de los problemas				
7	Como trabajador administrativo brindan un buen servicio a la primera vez				
8	Conchrye su labor administrativa en un tiempo prudente especificado				
9	Usted tiene un registro exento de errores				
Items	Capacidad de respuesta				
10	Mantiene buena comunicacion con los funcionarios y los ciudadanos				
11	Ofrece un servicio optimo y rapido				
12	Tiene buena disposicion para ayudar a los funcionarios y ciudadanos				
13	Cuenta con tiempo necesario para responder inquietudes				
Items	Seguridad				
14	Como trabajador administrativo transmite confianza				
15	Transmite seguridad en las transacciones				
16	Es amable hacia los funcionarios y ciudadanos				
17	Cuenta con informacion adecuada y actualizada para responder todas las interrogantes				
Items	Empatia				
18	Brinda una atencion individualizada				
19	Los horarios en el hospital son convenientes				
20	Considera que los trabajadnres estan capacitados				
21	Se preocupa de poder brindar informacion clara y completa				
22	Comprende las necesidades de los funcionarios y ciudadanos				

Anexo: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio" que hace parte de la investigación: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *Fredy Paul Gutierrez Meza*

Formación académica: *Maestría en Administración*

Áreas de experiencia profesional: *Gestión de Calidad, docencia Universitaria*

Tiempo: *8 años*, actual: *Comisión de Prácticas Pre Profesionales FCAC*

Institución: *Universidad P. Cayari, Los Andes*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido
Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Fredi Paul Gutierrez Meza	Mtro en Administración	22	Nivel alto

Sello y Firma:



 Mtro. Fredi Paul Gutierrez Meza
 COORDINADOR DE PRÁCTICAS
 PRE PROFESIONALES

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Inteligencia emocional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
	23	4	4	4	4	Nivel alto	
	24	4	4	4	4	Nivel alto	
	25	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Fredy Paul Gutierrez Meza	Mtro en Administración	25	Nivel alto

Sello y Firma:



ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio" que hace parte de la investigación: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *Paul Martínez U. L.*
 Formación académica: *Maestría en Adm. Est. Org. y C. de Empresas*
 Áreas de experiencia profesional: *Docencia*
 Tiempo: *1 hora actual: -*
 Institución: *UPA*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido
Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Paul Martínez U. F. J.</i>	<i>Mtro. Adm. Est. de Empresas</i>	22	Nivel alto

Sello y Firma:


Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
C.O.P. - 03489

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Inteligencia emocional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
	23	4	4	4	4	Nivel alto	
	24	4	4	4	4	Nivel alto	
	25	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Paul Martínez Vitor</i>	<i>Mtro. Adm. Est. de Empresa</i>	25	Nivel alto

Sello y Firma:


Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
ADMINISTRADOR
GLAD - 03489

ANEXO 6

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia emocional" que hace parte de la investigación: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mtro. Antonio Oscar Ricsa Lizárraga
 Formación académica: Maestro en Docencia en Educación Superior
 Áreas de experiencia profesional: Investigación, Administración
 Tiempo: 28 actual:
 Institución: Upho 16 Años

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Inteligencia emocional**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSER-VACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	17	4	4	4	4	Nivel alto	
	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
	23	4	4	4	4	Nivel alto	
	24	4	4	4	4	Nivel alto	
	25	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Cuadro 1
Evaluación final

Experto .	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Antonio Oscar Ríos Lizarraga</i>	<i>Maestro en Docencia Educación Superior</i>	25	Nivel alto

Sello y Firma:


 Mg. Antonio O. Ríos Lizarraga
 CLAD - 04330

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

título: **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, 2022**

Variable: **Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
D4	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	18	4	4	4	4	Nivel alto	
	19	4	4	4	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
	21	4	4	4	4	Nivel alto	
	22	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
<i>Antonio Oscar Riese Lizarraga</i>	<i>Maestro en Docencia Educación Superior</i>	22	Nivel alto

Sello y Firma:


Mg. Antonio O. Riese Lizarraga
CLAD - 04330

ANEXO-5 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento sirve como evidencia de haber consultado previamente antes de llevar a cabo la encuesta. Esta práctica está alineada con los convenios éticos a nivel mundial y está incorporada en el artículo número 5 de la Universidad Peruana Los Andes. Su objetivo principal es mantener y preservar el cumplimiento de estas normativas éticas.

En la actualidad, a pesar de la persistencia del estado de emergencia, se han tomado consideraciones para llevar a cabo la encuesta de esta tesis de manera completa. Estas consideraciones se ajustan a la normativa sanitaria y están alineadas con las directrices del Ministerio de Salud del estado peruano, abarcando los ítems que a continuación se presenta:

- Antes de llevar a cabo la encuesta, se proporciona una explicación detallada sobre la naturaleza de la investigación.
- Los encuestadores se alinearán con los lineamiento y protocolos básicos de bioseguridad para evitar la propagación y/o contagio de la pandemia Covid-19.
- La información resultante se guardará de manera anónima y no se divulgará. Los resultados de cada encuestado se preservarán para garantizar la integridad de la información.

Después de recibir la explicación detallada en el presente documento, acepto participar en el estudio y dejo constancia de mi consentimiento con mi firma y número de documento de identidad (DNI).

DNI:

ANEXO- Autorización del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión



OFICINA DE APOYO A LA CAPACITACION DOCENCIA E INVESTIGACION



AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL

MEMORANDUM N° 2602022 – GRG – DRSJ – HRDCQDAC – HYO/OACDI

DE : DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL R.D.C.Q
"DANIEL ALCIDES CARRION" HUANCAYO

A : JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACION.

FECHA : Huancayo 26 de Julio del 2022

Por el presente comunico a Ud. Que, VISTO el proyecto de Tesis denominado, **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION DE HUANCAYO, 2022**, presentado por doña: **JHEYDDY MANARLY HUACCACHI MONTALVO** y **BRIGHTH JHAQUELINNE GONZALES QUISPE**, estando a lo informado por el Comité de Investigación y con opinión favorable del jefe de la oficina de apoyo a la capacitación de docencia e investigación; esta Dirección **AUTORIZA** la realización de referido trabajo de investigación, respetando la confidencialidad de los datos del personal, y los protocolos de bioseguridad establecidos, al término de la investigación el investigador presentara el trabajo de investigación final a la Oficina correspondiente.

Atentamente.

RECG/npl
 C.C. Archivo
 C.C.Of. Epidemiología



OF. DE APOYO A LA CAP.DOC.E.INV.	
REGISTRO N°	5133995
EXPEDIENTE N°	3516462

ANEXO- LA DATA DE LOS ENCUESTADOS

*Inteligencia emocional y c:

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	
1	sexo	Numérico	8	2	sexo	{1,00, varon}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
2	Edad	Numérico	8	2	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	
3	condicion_economica	Numérico	8	2	condicion_economica	{.00, < 1SMV}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	
4	inteligencia_emocional	Numérico	8	2	inteligencia_emocional	{1,00, Bajo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	
5	motivacion	Numérico	8	2	motivacion	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	
6	autorregualcion	Numérico	8	2	autorregualcion	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
7	empatia	Numérico	8	2	empatia	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
8	autoconocimiento	Numérico	8	2	autoconocimiento	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
9	habilidades_sociales	Numérico	8	2	habilidades_sociales	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
10	calidad_servicio	Numérico	8	2	calidad_servicio	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
11	elementops_tangibles	Numérico	8	2	elementops_tangibles	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
12	fiabilidad	Numérico	8	2	fiabilidad	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
13	capacidad_respuesta	Numérico	8	2	capacidad_respuesta	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
14	seguridad	Numérico	8	2	seguridad	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
15	empatia_calidad	Numérico	8	2	empatia_calidad	{.00, nivel bajo-en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											

Vista de datos **Vista de variables**

*Inteligencia emocional y calidad de servicio en el hospital Daniel Alcides Carrion de Huancayo, 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

28 : Edad 14,00 Visible: 15 de 15 variables

	sexo	Edad	condicion_economica	inteligencia_emocional	motivacion	autorregulacion	empatia	autoconocimiento	habilidades_sociales	calidad_servicio	elementos_tangibles	fiabilidad	capacidad_respuesta
1	varon	24,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
2	varon	25,00	1-2 SMV	Bajo	nivel medio-de acuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...
3	mujer	26,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
4	varon	35,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel alto_t...
5	mujer	24,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
6	varon	25,00	< 1SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...
7	mujer	26,00	< 1SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...
8	varon	35,00	< 1SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
9	varon	24,00	< 1SMV	Bajo	nivel alto_totalemnte de acu...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...
10	varon	25,00	1-2 SMV	Bajo	nivel medio-de acuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...
11	varon	26,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel alto_t...
12	varon	35,00	1-2 SMV	Medio	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel alto_t...	nivel medio...
13	mujer	24,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...
14	mujer	25,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...
15	mujer	26,00	1-2 SMV	Medio	nivel bajo-en desacuerdo	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...
16	mujer	35,00	2-3 SMV	Bajo	nivel medio-de acuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
17	varon	24,00	> 3SMV	Bajo	nivel alto_totalemnte de acu...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...
18	varon	25,00	> 3SMV	Alto	nivel medio-de acuerdo	nivel medio...	nivel medio...	nivel alto_t...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...
19	varon	26,00	2-3 SMV	Alto	nivel alto_totalemnte de acu...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel medio...	nivel alto_t...	nivel medio...
20	varon	35,00	2-3 SMV	Medio	nivel medio-de acuerdo	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel bajo-e...
21	varon	24,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...
22	mujer	25,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel medio...	nivel medio...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...
23	mujer	26,00	1-2 SMV	Bajo	nivel bajo-en desacuerdo	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel bajo-e...	nivel alto_t...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...	nivel medio...

Vista de datos Vista de variables

Mostrar escritorio

EVIDENCIAS

