

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD EN EL
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

DHANY ANTONI DAMIANO MORALES

Andahuaylas, Perú

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD EN EL
SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ANDAHUAYLAS, REGIÓN APURÍMAC – 2016**

DHANY ANTONI DAMIANO MORALES

Asesor:

Mag. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2016



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Sede Académica Coyahuacho....., de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo..., siendo las 8:18 horas del día 26..... de setiembre del año 2017....., se reunieron el Víctor Raúl Garate Luque, Darío Valreymond Tacora y el Simón José Cama Flores..... integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016....., cuyo autor es el Bachiller en Adm. Emp. Dhany Antoni Damiano Morales y su Asesor John Peter Aguirre Landa..... con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR..... por UNANIMIDAD..... al Bachiller en Administración de Empresas Dhany Antoni Damiano Morales obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
13	Trece	Regular

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Víctor Raúl Garate Luque

Darío Valreymond Tacora

Simón José Cama Flores

DEDICATORIA

A mi madre y padre por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos personales.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi familia porque están presentes apoyándome, guiándome en mi vida hasta lograr mis objetivos más anhelados.

PRESENTACIÓN

La presente investigación intitulada “Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac, 2016”, cuyo objetivo es determinar la relación de la inteligencia emocional a través de la calidad en el servicio.

El presente tuvo como finalidad de contribuir con la gestión del talento humano para alcanzar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, usando las dimensiones de la inteligencia emocional para luego lograr las expectativas y percepciones de los usuarios para ello hacemos uso de las dimensiones e indicadores de las variables respectivas.

Esperando cumplir con las expectativas necesarias para la aprobación de este trabajo.

Bach. Dhany Antoni Damiano Morales

ÍNDICE GENERAL

	pág.
DEDICATORIA:	iv
AGRADECIMIENTO:.....	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXO	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento de problema	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problema Específico.....	18
1.3 Delimitación	19
1.3.1. Delimitación espacial.....	19
1.3.2. Delimitación Temporal.	19
1.3.3. Delimitación social.	19
1.4. Justificación.	19
1.5 Objetivos.....	21
1.5.1 Objetivo General	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
CAPITULO II.....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1 Antecedentes.....	23
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	26
2.1.3 Antecedentes regionales	28
2.1.4 Antecedentes locales	28
2.2 Marco teórico	32
2.2.1 Inteligencia Emocional	32
2.2.2. Principios de la inteligencia emocional.....	33
2.2.4. Orígenes y definición de inteligencia emocional	37

2.2.11. Los valores como base de la calidad y el servicio	52
2.2.14. Concepto de Calidad en el servicio.	54
2.3. Marco Conceptual	65
CAPITULO III.....	67
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	67
3.1. Hipótesis	67
3.1.1. Hipótesis General	67
3.1.2. Hipótesis Específicas	67
3.2. Variables.....	67
3.3. Operacionalización de variables	68
3.4. Metodología.....	69
3.4.1. Tipo de estudio.....	69
3.4.2. Diseño de investigación	69
3.5. Población y muestra	70
3.5.1. Población	70
3.5.2. Muestra	70
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
3.7. Método de análisis de datos	74
CAPITULO IV	77
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	77
4.1. Resultados de la investigación.....	85
4.2. Contrastación estadística de Hipótesis.....	86
CAPÍTULO V	93
DISCUSION.....	93
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES	98
Bibliografía.....	99
ANEXOS.....	101

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Prueba de Kolmogorov	81
Figura 2. Prueba de muestra única.....	82
Figura 3. Prueba de Kolmogorov	83
Figura 4. Prueba de Kolmogorov	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Ideograma o modelo	69
Gráfico 2. Análisis de consistencia	74
Gráfico 3. SPSS (Hernández Sampier, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)	75
Gráfico 4. Edad por estudios	79
Gráfico 5. Edad por género	80
Gráfico 6. Inteligencia emocional	85
Gráfico 7. Calidad de servicio	86

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Variables y dimensiones	67
Tabla 2 Operacionalización de variables	68
Tabla 3 Cuadro de afirmación	72
Tabla 4 Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento	73
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad.....	74
Tabla 6 Procedimiento de análisis	76
Tabla 7 Género.....	77
Tabla 8 Edad.....	77
Tabla 9 Estudios Estudios	78
Tabla 10 Género por estudios	78
Tabla 11 Edad por estudios	79
Tabla 12 Edad por genero.....	80
Tabla 13 Estadísticas de fiabilidad.....	81
Tabla 14 Estadísticas de fiabilidad.....	83
Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad.....	84
Tabla 16 Inteligencia Emocional	85
Tabla 17 Calidad en el servicio	86
Tabla 18 Correlación Inteligencia emocional y Calidad de Servicio.....	87
Tabla 19 Aptitud Personal de la inteligencia emocional y expectativa de calidad en el servicio	88
Tabla 20 Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio	89
Tabla 21 Aptitud Social - expectativa	90
Tabla 22 Correlación Aptitud Social - Aspecto percepción.....	91
Tabla 23 Tabla de correlación	92

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 : Matriz de consistencia.....	102
Anexo 2 : Matriz de operacionalización de variables	103
Anexo 3: Matriz del instrumento de recojo de datos.....	104
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	107
Anexo 5: Fotografías.....	110
Anexo 6: Cuestionario.....	112
Anexo 7: Organigrama Municipalidad Provincial Andahuaylas.....	116

RESUMEN

La presente lleva como título “inteligencia emocional y calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016” con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio donde corresponde al tipo de invitación no experimental y diseño este estudio es descriptivo - correlacional; evaluaremos el nivel de inteligencia emocional y situación real en la prestación con calidad en los servicios que se desarrollan.

La correlación final amplía la muestra el resultado de 0.249**, cuyo resultado es directo, lo cual expresa que la relación entre ambas variables donde resulta que existe Correlación positiva baja

Las dimensiones del estudio: aptitud personal y expectativa es resultado de 0.404** donde resulta que existe Correlación positiva moderada, aptitud personal y percepción teniendo un resultado de 0.189* donde resulta que existe Correlación positiva muy baja; y la aptitud social y la expectativa obteniendo un resultado de 0.105 donde resulta que existe correlación positiva muy baja y la aptitud social y la percepción es resultado de 0.001 donde resulta que no existe correlación alguna entre las variables; donde no existe relación positiva lo cual demuestra la

Y el enfoque usado es cuantitativo de tipo no experimental (descriptivo, correlacional, transeccional) para lo cual tenemos una muestra de 95 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas que se tomó aleatoriamente para su encuesta respectiva ; para ello usaremos el análisis de tablas de frecuencias, gráficos, estadísticos el proceso de acopio de la información para las dos variables fue el cuestionario con un total de 44 ítems; la validez de instrumento fue por juicio de experto logrando un 84,0 % de validación del constructo. Para la confiabilidad se utilizó el Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0.911 lo cual indica que el instrumento es fiable.

La investigación confirma que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad en el servicio.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Calidad en el Servicio

ABSTRACT

The research is entitled "emotional intelligence and quality in the service of the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2016" with the general objective of determining the relationship between emotional intelligence and quality in service where it corresponds to the type of non-experimental invitation and design this study is descriptive-correlational; we will evaluate the level of emotional intelligence and real situation in the provision with quality in the services that are developed.

The final correlation widens the sample to the result of 0.249 **, whose result is direct, which expresses that the relationship between both variables where it results that there is a low positive correlation

The dimensions of the study: personal aptitude and expectation is a result of 0.404 ** where it turns out that there is moderate positive correlation, personal aptitude and perception having a result of 0.189 * where it turns out that there is very low positive correlation; and the social aptitude and the expectation obtaining a result of 0.105 where it turns out that there is a very low positive correlation and the social aptitude and the perception is a result of 0.001 where it turns out that there is no correlation between the variables; where there is no positive relationship which demonstrates the

And the used approach is quantitative of non-experimental type (descriptive, correlational, transectional) for which we have a sample of 95 workers of the Provincial Municipality of Andahuaylas that was taken randomly for their respective survey; for this we will use the analysis of tables of frequencies, graphs, statistics the process of gathering information for the two variables was the questionnaire with a total of 44 items; the instrument validity was judged by an expert achieving 84% validation of the construct. For reliability, the Cronbach's Alpha was used, obtaining a result of 0.911 which indicates that the instrument is reliable.

Research confirms that emotional intelligence is significantly related to quality of service.

Key words: Emotional Intelligence, Quality in Service

INTRODUCCIÓN

Este estudio se desarrolla con el objeto de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

Donde se detalla de la siguiente manera:

En el primer capítulo de este estudio indica acerca del problema de estudio, en el cual está el planteamiento, formulación del problema general y específicos, la delimitación, la justificación, los objetivos generales y específicos.

En el segundo capítulo se da a conocer los antecedentes del estudio, el marco teórico de la y el marco conceptual de las dos variables de estudio.

En el tercer capítulo se indica acerca de la metodología de estudio, la hipótesis general y específica, la variable, operacionalización de variables, la metodología, técnica e instrumento de recolección de datos métodos de análisis de datos.

En el cuarto capítulo trata acerca del resultado de trabajo de investigación y contrastación estadística de Hipótesis.

Por último, en el quinto capítulo se habla sobre y la discusión conclusión y recomendaciones respectivamente.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo el ser humano convive a diario con los sentimientos, emociones, tristeza, alegrías y cambios involuntarios que se manifiestan repentinamente en todo acontecer de la vida; hoy en día sin duda repentinamente no se ha dado respuesta a todas las necesidades que incurrimos como seres humanos y una de ellas es la deficiente expresión emocional en todos los centros de labores, focos de trabajo, etc.

La poca importancia de las buenas prácticas de los valores institucionales y la capacidad del autocontrol de la inteligencia emocional ha permitido discernir y corroborar que efectivamente las personas de todo el mundo no emplean estrategias de como fidelizar y ofrecer el mejor servicio a través del dominio de la inteligencia emocional.

La situación realista de la sociedad modernizada ha penetrado culturas, sin considerar las fronteras, un escenario global que obliga a los miembros de las instituciones, que estén dispuestos a un cambio. Facilidad de adaptarse, de igual forma tener la disponibilidad a la interrelación entre ellos.

Las instituciones que quieren aumentar sus ingresos y fidelizar a los usuarios, deben orientarse a una calidad, y que también tienen que encontrar estrategias los cuales permitan lograr objetivos.

Por otro lado; la falta de calidad de servicio es uno de los problemas muy álgidos en nuestra sociedad, sobre todo en las instituciones públicas que gobierna el estado; y siendo los derechos de los ciudadanos vulnerados en su atención por no contar con un sistema integrado de calidad de atención y otros; Existen países que dan prioridad en su gestión a aspectos sin relevancia, caprichos personales, estrategias superficiales; sin sustento técnico y sostenibilidad en el tiempo.

Nos encontramos en un entorno deficiente y estático en lo que respecta en atender bien a los usuarios como es el caso del gobierno nacional, regional y local; generando un malestar global, incapacidad e impotencia al no poder cubrir las expectativas de los ciudadanos.

En el Perú el malestar de los ciudadanos parte de la incapacidad de atención de los funcionarios y trabajadores del estado, la inoperancia y desconocimiento de sus funciones, pérdida de valores éticos y terminando en un enfrentamiento innecesario; solo por no darle la importancia a la calidad de servicio, sin poder determinar una salida o solución al problema.

En el país; no se tiene definido el proyecto que intensifica y revaloriza la atención a los ciudadanos; cada quien toma sus propios criterios de atención y satisfacción de los ciudadanos.

Referente a la calidad de servicio a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; se podría tomarse en cuenta como la base fundamental este tema puede considerarse una parte álgida o quizás primordial que no se da la debida importancia.

De la Municipalidad Provincial de Andahuaylas; se ha podido percibir que con frecuencia el desempeño de sus funcionarios o trabajadores, transmiten: desmotivación, ineficiencia, intolerancia ya que las emociones de alguna manera inciden en la conducta de los trabajadores. Los trabajadores no pueden controlar las emociones, no adoptan una actitud empática hacia el usuario; ni se dan la molestia de atender inquietudes de los ciudadanos salvo solamente de su competencia laboral.

Según (Goleman, 1995), la inteligencia emocional se trata de la autoconciencia emocional, el control de las emociones (como manejar el enojo), la lectura de emociones (es decir, colocarse en la posición de otros) y el control de las relaciones (cómo resolver las dificultades en las relaciones). Goleman piensa que la autoconciencia es muy importante en la inteligencia emocional, ya que ayuda a las personas a tomar el autocontrol.

Cuando no se tiene una buena inteligencia emocional, podría traer consigo dificultades respecto en la aceptación de la sociedad, porque, cuando no se puede manejar los impulsos, emociones generará ansiedad y consigo alteraciones en el normal desarrollo social y emocional. Debido a estas situaciones hoy en día se vive en una sociedad donde la mayoría de personas trabajadores en el sector público confrontan sus problemas con la labor que cumplen en las diversas oficinas de atención al usuario. El caso de las dos variables como es la inteligencia emocional y la calidad de servicio al interior de una entidad pública son de muchísima importancia ya que el tema del recurso humano tiene

bastante predominio en las relaciones sociales, lo cual no tiene que ser de esta forma, ya que; lo que se necesite es que cada trabajador respete las horas de trabajo y aprendan a gestionar sus emociones teniendo en cuenta que el usuario es aquel individuo que necesita una buena calidad en el momento de ser atendidos.

En la Municipalidad no se establecen los valores organizacionales y/o tipos de orientación al personal en temas de calidad en el servicio, e inteligencia emocional ni capacitaciones a los nombrados a través de cursos talleres por semana en el buen manejo de los documentos de gestión, el MOF, EL ROF, etc.

Haciendo una verificación en la institución se observa que no se desarrolla reuniones, foro o simposio mensual con todo el personal; con diversos temas de debate para absolver y fortalecer las deficiencias que se incurren a diario. Ni se implementan un test de calificación al trabajador trimestralmente para medir el nivel de calidad en el servicio y el nivel de inteligencia emocional que prestan a los usuarios

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la aptitud personal de la Inteligencia emocional se relaciona con la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016?
- ¿De qué manera la aptitud personal de la Inteligencia emocional se relaciona con la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016?
- ¿De qué manera la aptitud social de la Inteligencia emocional se relaciona con la expectativa de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016?

- ¿De qué manera la aptitud social de la Inteligencia emocional se relaciona con la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016?

1.3 Delimitación

La delimitación del trabajo de investigación se realiza según, (Carrasco, 2005, p. 88-89).

1.3.1. Delimitación espacial.

El presente estudio se da en la municipalidad provincial de Andahuaylas Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac.

1.3.2. Delimitación Temporal.

Referente a la delimitación temporal el presente estudio realizado es correspondiente a aquellos sucesos que ocurrieron en el año 2016.

1.3.3. Delimitación social.

La delimitación social según el trabajo de investigación se da al titular de pliego del (Sector público), (cargo estructural-código F4), (clasificación-funcionario público), (cargo de confianza-electo); trabajadores y funcionarios, y de acuerdo a la ORDENANZA MUNICIPAL N° 042-2013-MPA del 27 de Diciembre del 2013 Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad Provincial Andahuaylas.

1.4. Justificación.

La modernización de la gestión pública busca una mejor atención al usuario, esto implica que en los gobiernos locales se busque la contratación de personal idóneo; la aptitud social y la aptitud personal son aspectos que son fundamentales en el desarrollo de una persona y de cómo puedan manifestar esos sentimientos hacia las personas con las cuales se interrelacionan.

La diversificación de funciones, responsabilidades de todos los gobiernos locales de cada ciudad y de cada país sobre los “funcionarios de altos mandos” se han acentuado en la inteligencia emocional y la calidad de atención a los ciudadanos; y en casi la mayor parte de los países han sido forzados a reconsiderar funciones en este caso al titular de la Municipalidad como son los

alcaldes por que priorizan su calidad de gestión y parte de la atención de los usuarios.

La inteligencia emocional surge como una estrategia eficaz y eficiente para que el individuo, precisamente el gerente, pueda aprovechar las competencias emocionales, como también los sociales para que se puedan lograr los objetivos de una institución.

Una de las acciones planteadas por empresas privadas es el dominio de un tema fundamental, la inteligencia emocional para la gestión del talento humano ya que ellos son la piedra angular para el auge empresarial, las personas son las que determinan la permanencia en el mercado. En el sector público con la aplicación de la nueva ley SERVIR; Se pretende tener el enfoque de que no solamente importa la capacidad intelectual, sino que puede hacer a una persona distinta a otra es saber controlar sus emociones.

Entendiendo de esta forma; La calidad de servicio es un enfoque que también está ligado a la inteligencia, con esta investigación contribuirá en la aplicación de diversos enfoques teóricos que actualmente se van desarrollando en relación a los temas de inteligencia emocional y calidad en el servicio, cuyas dimensiones a profundizar son la aptitud social, aptitud personal que netamente van involucrados con las expectativas y percepción de la calidad en el servicio.

En este sentido cabe mencionar a Daniel Goleman quien afirma que la inteligencia emocional se presenta principalmente al enfrentar situaciones de alta presión laboral, social y humana. Se caracteriza porque son las emociones las que guían a tomar las mejores decisiones en forma rápida y eficiente.

Es la facultad de generar, elegir y reconocer las emociones y sentimientos propios, pudiendo discernir entre ellas y usar ésta capacidad, para generar pensamientos y acciones, la buena noticia es que la gran mayoría de personas pueden desarrollar y aprender a desarrollar esta habilidad; la mayoría de casos pueden determinar la calidad de servicio que son percibidas por los usuarios y clientes.

Desde el enfoque metodológico, se está disponiendo muchas políticas y directrices que podrían permitir encaminar el mejoramiento de la calidad de servicio a través del empleo de la inteligencia emocional, teniendo en cuenta el

diseño de investigación, la recojo, procesamiento y análisis de los datos que se han obtenido.

En forma práctica, este estudio representa una de las buenas alternativas de resolución de problemas que ocurren respecto a la calidad de servicio que son percibidas por los usuarios, en muchas ocasiones fue evaluado como no muy representativo en el interior de las entidades públicas.

Las instituciones están constantemente en cambio primordialmente por el caso de inteligencia emocional, porque es la que reconoce las emociones propias y las de los demás. Es la facultad ayuda a manejar los conflictos laborales, a tomar decisiones, trabajar en equipo y desarrollo personal. Teniéndose como resultado el coeficiente intelectual (CI) apoya con tan solo un 20% de nuestro éxito en la vida el 80% que resta es el resultado de la inteligencia emocional, que involucra aspectos como la habilidad de auto motivación, la persistencia, el control de los impulsos, la regulación del humor y la empatía.

Por otro lado, la aplicación de esta alternativa se muestra las diversas posibilidades para mejorar la calidad y tener una mejor orientación en la gestión del personal.

Este trabajo de estudio se da con la finalidad de aumentar la fuente informativa en la Universidad Nacional José María Arguedas, esto por medio de una práctica de los diversos temas relacionados a la tarea de gestionar al talento humano.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

1.5.2 Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y las expectativas de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016

Establecer la relación que existe entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

Establecer la relación que existe entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

Establecer la relación que existe entre la aptitud social de la Inteligencia emocional con la percepción de la Calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales.

- a. De Sulma Valeska Pereira Samayo en el año 2012 en su tesis: “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa SERVIPUERTAS S.A de la ciudad quetzaltenan”; presentada en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, del país de Guatemala en el cual Llego a las siguientes conclusiones: (Pereira Samayo, 2012)
- Los trabajadores de SERVIPUERTAS S.A. tienen un nivel medio de inteligencia emocional, esto significa que tiene un buen manejo de sucesos contrarios en las que se desenvuelven.
 - Los trabajadores de SERVIPUERTAS S.A. tienen un nivel apropiado de desempeño laboral, esto quiere decir que satisface las percepciones de los altos mandos de la entidad, esto significa que es mucho más función de lo determinado normalmente y es muy alto a estándar que se requiere.
 - La inteligencia emocional, no forma parte esencial en el desempeño laboral de los trabajadores, por esto se tienen que identificar otros aspectos que puedan interponerse.
 - El desarrollo de habilidades emocionales le facilitan a la persona medios necesarios para que pueda desempeñarse bien y el manejo inteligente de las emociones garantiza el éxito ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, motivación, seguridad e identificación en el puesto de trabajo.
 - Las aptitudes emocionales que se requieren para el éxito cambian de acuerdo a la necesidad del trabajo y el entorno real de cada institución, por tal motivo cada uno de los puestos de trabajo necesitará de muchas habilidades que ayuden a cumplir con éxito sus objetivos.
 - La retroalimentación es muy esencial luego de una evaluación de desempeño para que indique las fortalezas y debilidades, e incluso tiene que proponer mejoras y soluciones para el desempeño.

- b. De Marimarg Castillo Vieyra en el año 2007 en su tesis “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios. Estudio de caso: “ATS-MERIDIAN de México SA.”, presentada en el Instituto Politécnico Nacional de Venezuela para obtener el Grado académico de Maestro en Ciencias con Especialidad en Administración en Negocios en la que Llegó a las siguientes conclusiones: (Vieyra, 2007)
- El objetivo de este estudio ha sido determinar como la inteligencia emocional de los trabajadores de una microempresa, afecta al servicio a clientes, para diseñar una estrategia de diferenciación a través de la utilización y el desarrollo de la inteligencia emocional, que le ayude ser más competente nacionalmente; ha sido una empresa designada para ser estudiada porque ha cumplido con los estándares de evaluación: que haya sido una microempresa, que estará ubicado en un distrito federal y, que tendría bastante participación en el mercado, en donde surgieron las problemáticas esenciales, los cuales han sido, la ausencia de una administración encaminada a señalar y sacar provecho de las ventajas y disminuir las debilidades de los trabajadores, que tiene un buena forma de procedimiento al momento de reclutar a los trabajadores, y que existe una medición del desempeño de los trabajadores y la satisfacción del cliente.
 - El cuestionario que se ha realizado para hacer el recojo de datos, para que a través de esto realizar un análisis de la información que se obtuvo, de donde se ha percibido, que los trabajadores que trabajan en la institución, posee la potencialidad de aprender y desarrollar la inteligencia emocional, los cuales van a ser utilizadas como una estrategia competitiva por los mismos trabajadores que trabajan en la institución; en las informaciones que se obtuvieron se ha observado que la inteligencia emocional está reflejado en la forma tratar, la forma de atender y en la calidad de servicio al cliente, y es manifestada en la forma en que el cliente avizora a la empresa, en donde se concluye a ser este avizoramiento como ineficiente; de la misma forma se observa el nivel de las cinco dimensiones de la IE como son, el autoconocimiento, autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales que cada trabajador posee, y el grado en que influye en la satisfacción del cliente y como se ve reflejado en la capacidad emocional de cada trabajador.

- Se realizó una propuesta para implementar una estrategia establecida en la inteligencia emocional del recurso humano, que ayude a la institución, aumentar la participación en el mercado y también el beneficio del dinero. La propuesta consta dos partes: el primero se trata de formalizar el procedimiento administrativo con enfoque estratégico, como requisito para desarrollar la inteligencia emocional ya que, la IE es un elemento esencial que certifica la calidad de servicio al cliente como una ventaja competitiva y la segunda etapa, el diagnóstico de los niveles de inteligencia emocional que posee los trabajadores, para después emplear técnicas de desarrollo para las cinco habilidades de la IE, y la evaluación de los beneficios que se logren de su uso.
- c. De Lesly Fabiola Hernández Mazariegos en el año 2014, en su Tesis “Inteligencia emocional y servicio al cliente” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa SALCAJÁR. I.) realizada en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, de Guatemala en el cual se llegó a las siguientes conclusiones: (Hernández Mazariegos, 2014)
- Se determinó que los trabajadores poseen un rendimiento elevado de inteligencia emocional, saben manejar de la manera adecuada sus emociones donde su forma de reaccionar se pueden aceptar, ya que tienen un ambiente cómodo, las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes inmediatos son afectuosos, donde tiene la herramienta necesaria y son motivados, el cual tiene como respuesta a personas afectuosos, placentero y se trabajan por ofrecer un buen servicio a sus clientes.
 - Se ha podido ver los elementos esenciales de la inteligencia emocional y estos son empatía, autoconfianza, persuasión, iniciativa y comunicación asertiva.
 - Se ha podido comprobar que el nivel de servicio al cliente que tiene la Cooperativa es de buena satisfacción, esto se debe a la buena manera de manejar las emociones que tienen los trabajadores ya que son emocionalmente inteligentes, tiene el interés de ganar la confianza y ofrecer el trato que se merece el cliente.
 - Se ha comprobado que los trabajadores poseen poca información sobre las funciones del puesto de trabajo que desempeñan, el cual hace

que haya problemas en el proceso de comunicación hacia los clientes, lo que hace: provocar el malestar de los mismos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

a. De Br. Erison Braulio Pretell Novoa y Br. Emilene Anita Marcelo Vásquez en el año 2014; en su tesis “taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca 2014”. Realizada en la Universidad Antenor Orrego de la escuela profesional de Administración de la ciudad de Cajamarca, Llegaron a la siguiente conclusión: (Pretell Novoa & Marcelo Vásquez , 2014)

- La manera de percibir a la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa más primero del Taller de Capacitación en Inteligencia Emocional en el Área de Atención al Cliente era deficiente, los socios no tenían ese trato bueno, ni siquiera información a tiempo, ni la oportunidad en el instante que se presentaba un reclamo, obtener información ya sea de un producto o servicio, el cual ha influido en la constante incomodidad con el personal del Área.
- El estudio ha llegado a la conclusión en donde el taller ha identificado las carencias del personal y se centró en aspectos que han formado parte de la estructura del taller como: Autoconciencia, Confianza en sí mismo, confiabilidad, innovación, motivación, optimismo, compromiso, iniciativa, empatía con los socios, orientación hacia el servicio y énfasis en las habilidades sociales del personal
- El taller ha sido estructurada en 2 semanas con 6 sesiones de 2 horas, el cual no ha afectado en la disponibilidad del personal ni en las horas laborales porque este estudio tuvo la autorización por la Cooperativa, porque ha contribuido en mejorar en la calidad del servicio.
- El personal del área de atención al cliente, ha podido asimilar, compartir, aprender y nutrir sus conocimientos poseyendo sus emociones al servicio, pensar de manera optimista, motivarse uno mismo y controlar la incertidumbre y el estrés, consiguiendo la empatía con el cliente en donde se contribuya un gran desempeño en la calidad de servicio ofrecida por la cooperativa.

- El taller de capacitación en inteligencia emocional ha conseguido una mejoría muy significativa en la calidad de servicio que ofrece el área de atención al cliente que arrojan los resultados en el que el nivel de deficiencia bajo en gran medida y resultará en la afluencia de más clientes.
- b. Digna Lidia Arredondo Baquerizo; en su tesis titulada *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, Lima-Perú, 2008*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Las conclusiones a las que llego son: (Baquerizo, 2008)
- No existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”.
 - Los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto” es bastante normal, y la vez un menor nivel emocional.
 - El 78.99% empleados notan un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.
 - No ha habido diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni siquiera entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional.
 - No ha habido diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si ha habido buena percepción en el grupo de obstetricas que en el grupo de enfermeras y de médicos.
- c. De Br. María Del Carmen Sánchez Meza en el año 2014, En su Tesis *“Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo”* realizada en La Universidad Privada Antenor Orrego, Llegó a la siguiente conclusión: (Sánchez Meza, 2014)
- El capacitarse en habilidades de atender al cliente ha mejorado de forma positiva la calidad del servicio ofrecido en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.
 - Al medirse la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante más antes que la implementación del plan de capacitación, se ha encontrado que este fue calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, es así que se concluye que el enunciado del problema planteado para este

estudio que ha tenido base realista, porque la calidad de servicio no ha sido visto de la mejor forma por los clientes y ha tenido que plantear una medida para revertir el hecho real, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación.

- Las carencias esenciales de capacitación del personal del restaurant Mar picante se han podido manifestar de forma siguiente: En primer lugar habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal.
- Al analizar los beneficios esenciales de la implementación del plan de capacitación se ha concluido en que no solamente dan un impacto en el aspecto económico, al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, más bien tiene un impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes observan la diferencia en sus capacidades para enfrentar muchas dificultades, para realizar su trabajo y tener relación con los clientes.
- Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante luego de implementar el plan de capacitación, se ha encontrado que se calificaba por los clientes como una calidad de servicio buena.

2.1.3 Antecedentes regionales

En el departamento de Apurímac este estudio titulado; inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016 no existen estudios similares a este título, de ninguna de las dos variables de estudio.

2.1.4 Antecedentes locales

a. De Ortiz Guillén, Mirian Karen (2016), En su tesis “Marketing relacional y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas – Lima, viceversa, 2014” realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas llego al siguiente resumen: (Mirian Karen , 2016)

- Este estudio ha llevado al investigador realizar un análisis pragmático y con seriedad factores muy reales que suscitan en las distintas áreas de la actividad económica de un sector o área específica. Es fundamental, hacer una un sustento teórico y de practicidad de todo el procedimiento de estudio; ya que esta forma se pueda obtener resultado eficaz que sea de cierta utilidad

orientada a realizar el bien común y el desarrollo del distrito, provincia, región y del país.

- El propósito de este estudio es: determinar el grado de relación entre el marketing relacional y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas – Lima, viceversa, 2014. La metodología utilizada es el de enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo y el diseño del estudio es no experimental. La técnica que se ha usado para obtener los datos es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, los cuales fueron validados por los jueces; de la misma manera, se empleó el Alfa de Cronbach para una validación interna, donde se obtuvo un valor de 0.668, esto significa que el instrumento es fiable y consistente. La muestra fue de selección probabilística, conformada por 24 trabajadores y 118 pasajeros.
- Para poder evaluar el grado de relación que hay entre el marketing relacional y la calidad del servicio, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo un valor de 0.589; lo que quiere decir que hay correlación positiva moderada, y con respecto al valor “sig.”
- Se ha obtenido un valor de 0.002, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Y por tal motivo, se puede decir en un nivel de confianza al 95 %, que hay relación significativa entre las variables de estudio. De este modo se ha concluido que el grado de relación entre el marketing relacional y la calidad del servicio es significativo.
- Referente a los objetivos específicos que se plantearon; en el primer objetivo, segundo objetivo y tercer objetivo; se han rechazado a las hipótesis nulas (H_0), donde se afirma en un nivel de confianza al 95 %, que hay relación significativa entre las variables y en el cuarto objetivo se ha aceptado la hipótesis nula (H_0), en donde se afirma en un nivel de confianza al 95 %, que no hay relación significativa entre las variables.

- b. Huarcaya Huisa, Rey Luces (2016), En su Tesis “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015” realizada en la Universidad Nacional José María Arguedas llego al siguiente resumen: (Huarcaya Huisa, 2016)
- En el primer capítulo del estudio, se dan a conocer el problema de investigación y junto con el planteamiento, si de algo se tiene que estar seguro, es que las problemáticas que hay en la calidad de atención en salud, son casos que todavía no se mejoraron aún, porque hay diversos aspectos que permanecen en la salud los cuales son se ha mejorado.
 - También tienen que ver a las condiciones precarias de la infraestructura, inconvenientes en el cumplimiento de los protocolos de atención y la falta de vocación de servicio por parte de los profesionales de salud; el sistema de salud pública tiene una limitación de brindar una atención de calidad. realizando una comparación con las entidades que prestan salud en el del sector privado (clínicas y consultorios particulares) el sistema de salud pública en el Perú es muy deficiente, el sector privado tiene la voluntad de prestar servicio de salud todos los días con la finalidad de buscar las carencias y expectativas de sus usuarios. Este estudio se ha realizado en el Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, el cual es la red asistencial del Seguro Social de Salud (Essalud) en Andahuaylas; el objeto de la percepción de la calidad de atención que recibe los usuarios del servicio de emergencias del nombrado hospital en el año 2015; justificar viene a ser la realidad del servicio de salud que ofrece la red asistencial de Essalud en Andahuaylas, las indignantes y las constantes reclamos de los usuarios que asisten a ser atendidos a este hospital, todo las incomodidas vistas son lo que hacen notar la falta de calidad de atención en salud, el cual se intenta respaldar con esta investigación.
 - En el segundo capítulo del estudio, se encuentra la fundamentación teórica de la investigación, antecedentes, y el marco teórico los cuales son el cimiento y el sustento del estudio, porque en estos se da a conocer los diversos enfoques y fundamentos de la percepción del usuario, la calidad de atención en salud y sus dimensiones, satisfacción del usuario, el sistema de salud pública y temas relacionados a la calidad de atención en salud, en el desarrollo de este estudio se ha seguido el modelo Donabedian donde éste pone más interés en las dimensiones: Estructura, Proceso y Resultado, porque son componentes que fueron calificados

como factores que se miden y que sustentan en la calidad asistencial. En el aspecto de la metodología del estudio; éste es cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; la muestra fue conformada por 134 usuarios quienes se han atendido en el servicio de emergencias del HISM. Se ha manejado como técnica la encuesta y el instrumento el método para analizar los datos se empleó el SPSS versión 22. Los resultados que se obtuvieron de los encuestados, indica que el 76,21% de los que han sido consultados son mujeres y solamente el 23,79% son varones; en situación de lo que se encuestaron se ha podido encontrar que el 72,86% de los usuarios han llegado al servicio de emergencias como paciente y un 27,14% como acompañante; en el rango de edad se ha encontrado que un 64,31% de los usuarios del servicio de emergencias están entre los 20 a 40 años, un 30,48% están de 41 a 60 años; asimismo se ha determinado que el 71,75% de los usuarios tienen grado de superior y un 25,28% han llegado a terminar solamente la secundaria. Referente al resultado de la percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas se ha determinado que en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios poseen una percepción Regular, el 37,55% poseen percepción Mala y solo un 12,27% de los usuarios indican que la atención fue Buena; respecto a la percepción dimensión estructura, el 59,85% de los usuarios perciben de forma Regular, el 26,39% observan una mala atención y solo un 13,75% lo ven como Buena; en la percepción de la calidad de atención referente a la dimensión proceso, el 52,04% de los usuarios perciben Mala, un 37,55% tiene una percepción Regular y un 10,41% perciben Buena, y por último en la percepción de la calidad de atención referente a la dimensión Resultado se ha encontrado que el 55,02% de los usuarios perciben de forma Regular, un 31,60% perciben como Mala y también en las otras dimensiones solamente el 13,38% de los usuarios perciben el resultado de la forma de atender como Buena.

- Referente al objetivo general, se ha determinado que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, perciben de forma general la calidad de atención Regularmente, un 37,55% han percibido a la calidad de atender como Mala y solamente un 12,27% poseen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto indica que la calidad de atención que recibieron

los usuarios no es muy satisfactorio y hay la necesidad de que el servicio sea optimizado.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Inteligencia Emocional

DEFINICION

(Weisinger, 1988) Sostiene que. “La inteligencia emocional es el empleo inteligente de las emociones de la persona”.

(Gardner, 1993 , p. 301) afirma. “Es un potencial biopsicológico que ayuda a desarrollar un procesamiento de información que podría darse en el escenario cultural para solucionar problemas”.

De otra forma (Maye & Salove, 2000, p. 273) define que. “se transforma en una facultad que ayuda a hacer un procesamiento que involucra, la percepción, la asimilación, el entendimiento y la dirección de las emociones”.

Otro de los autores estudiados, (Bar-On R. , 1997) define. “Como un conglomerado de facultades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad de sí mismo para lograr el éxito para poder hacer frente a los componentes del medio ambiente”.

(Goleman D. , 1995) afirma:

La inteligencia emocional es un conglomerado de conocimientos, cualidades, facultades y capacidades que precisan el comportamiento de una persona, formas de reaccionar y el estado mental.

Asimismo el autor define como la facultad de ver los sentimientos de uno mismo y de otros, de incentivarlos y de manipular de manera adecuada las relaciones.

(Goleman D. , La inteligencia emocional, 1996) Tiempo después Más tarde Goleman (David, 1998, p. 98), replantea esta definición es esta forma: “Facultad de saber cómo son los sentimientos de uno mismo y de otros, para incentivarlos y supervisar la emocionalidad en uno mismo y en las relaciones interpersonales”.

También, (González Valles, 2005, p. 33) define:

Como facultad mental que se usan las emociones para solucionar problemas. De esta forma, la inteligencia emocional es la capacidad de atraer, comprender, y emplear de forma eficaz el esfuerzo y la sutileza de las emociones en tanto que fuente de energía de la persona, información, relaciones e influencia. De esa forma, se hizo esta definición de inteligencia emocional. Como la facultad que posee el ser humano para adecuarse e interactuar con el ambiente, dinámico y es cambiante a raíz de las emociones de uno mismo.

Según (Goleman D. , Inteligencia Emocional , 1995) define. “Como la facultad de tomar el control y regularizar el sentimiento de uno mismo, entender el sentimiento de otros y utilizar la "emoción" o "sentir" la capacidad para dirigir la manera de pensar y actuar.

No obstante (Bar-On R. , 2003) define. “Como la facultad de apreciar, unir, entender y manipular las emociones que tiene que ver con el entendimiento de uno y de otros, y enfrentar con bastante éxito a las reclamaciones del ambiente”.

Según (Mayer P. S., 1990), sostiene:

La inteligencia emocional comprende la facultad de percibir con precisión, apreciar y decir la emoción; la facultad de incurrir y/o generar sentimientos al momento de facilitar el pensamiento; la facultad de entender la emoción y el conocimiento emocional; y la facultad para regularizar las emociones para establecer el desarrollo emocional e intelectual.

Asimismo hace referencia a un “pensante con un corazón” (Heart, 1995) que descubre, entiende y guía relaciones sociales.

2.2.2. Principios de la inteligencia emocional

Este planteamiento, después de haber definido a la inteligencia emocional, como la forma de facilitar algunos principios elementales para que se pueda obtenerse una adecuada inteligencia emocional.

(Gómez Gras, J.M., León Espí, y Galiana Lapera, 2000) clasifica los siguientes principios o competencias que tienen que ver con la Inteligencia Emocional:

- a) **Autoconocimiento.** facultad de conocerse uno mismo, conocer la fortaleza y debilidad que tienen todos.
- b) **Autocontrol.** facultad de tomar el control del impulso, estar sereno y no estar nervioso.
- c) **Automotivación.** Facultad de realizar las cosas uno mismo, sin ser motivados por los demás.
- d) **Empatía.** Facultad de ponerse en el lugar de otros, quiere decir entender la situación de otros.
- e) **Habilidades sociales.** facultad de relacionarse con otras personas, realizando una buena comunicación para conseguir una cercanía eficaz.
- f) **Asertividad.** se trata de defenderse la opinión de uno mismo sin respetar de otros, hacer frente a los problemas en vez de esconderlos, admitir las detracciones cuando se puedan ayudar a mejorar
- g) **Pro actividad.** tener la iniciativa acerca de las oportunidades, conflictos y tomando la responsabilidad de las acciones propias.
- h) **Creatividad.** facultad para ver al mundo de una perspectiva diferente de lidiar y solucionar dificultades.

Este conglomerado de principios que se mencionó, podrán dar lugar a una mayor o menor inteligencia emocional. De esta forma, si una persona tiene bastante creatividad que otra, esto no significa de manera intrínseca que logre mucha más inteligencia emocional, ya que existen otros componentes como si la persona conoce como aprovechar esa creatividad. Es lo opuesto, el que no haya creatividad puede ser apremiado con muchas más automotivación.

2.2.3. Modelos de inteligencia emocional.

De acuerdo a los estudios realizados sobre los modelos de la Inteligencia Emocional se clasifican en modelos mixtos, de habilidades y otros que complementan a ambos.

2.2.3.1 Modelos mixtos. Entre los principales autores (Goleman D. , Inteligencia Emocional , 1995) y (Bar-On R. , 1997) definen los rasgos de personalidad como la forma de controlar el impulso, motivación, tolerancia, frustración, manejo del estrés, ansiedad, asertividad, confianza y la persistencia.

a) Modelo de Goleman.

Daniel Goleman ha determinado la presencia de un Cociente Emocional (CE) que no tiene oposición al Cociente Intelectual (CI) tradicional, sino ambos tienen un complemento. Esta complementariedad es manifestada en las interrelaciones que se dan. Por ejemplo, se puede ver entre una comparación de una persona con un cociente intelectual superior, pero con baja facultad de trabajar y otra persona con un cociente intelectual intermedio y con la facultad de trabajar superior. Ambos podrían conseguir al mismo objetivo, ya que los dos términos son complementarios.

(Goleman D. , Inteligencia Emocional , 1995) Sostiene los siguientes componentes que conforman la IE:

- **Conciencia de uno mismo.** Es la conciencia que uno mismo posee de sus estados intrínsecos, recursos e intuiciones.
- **Autorregulación.** Es la forma de controlar el estado de uno mismo, el impulso interno y recursos internos.
- **Motivación.** Se declaran que son ideologías que conducen o que permite la consecución de los objetivos.
- **Empatía.** Entendida como la conciencia del sentir, necesidad y preocupación ajena.
- **Habilidades sociales.** Es la facultad para incitar alternativas que se desean en otros, pero que no se entiendan como la facultad de controlar acerca de otra persona.

b) Modelo de Bar-On.

En su tesis doctoral realizado en 1988, título: “El desarrollo de un concepto de bienestar psicológico”, conformó la base de sus ulteriores planteamientos acerca de la inteligencia emocional (Bar-On R. , 1997) y su medición por medio del inventario.

El modelo está conformado por muchos factores: componente intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo en general, adaptabilidad y el manejo del estrés.

c) Componente intrapersonal:

- **Comprensión emocional de sí mismo:** facultad para entender el sentimiento y la emoción, distinguirlos y, saber de porqué de los mismos.
- **Asertividad:** facultad para hacer conocer el sentir, forma de creer, sin herir el sentimiento de otros y proteger nuestro derecho de una forma no destructiva.
- **Auto concepto:** Facultad para entender, aceptar y tener el respeto de uno mismo, en donde se acepte aspectos positivos y negativos, como también las restricciones.
- **Autorrealización:** facultad de hacer algo que se pueda hacer de verdad, lo que se anhela y se pueda disfrutar.
- **Independencia:** facultad de dirigirse uno mismo en el propio pensamiento, acción y, ser independiente en lo emocional para tomar decisiones correctas.

d) Componente interpersonal:

- Empatía: Tener la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y reaccionar de forma apropiada socialmente.
- Relaciones interpersonales: facultad de determinar y conservar una relación de satisfacción, caracterizada por una proximidad emocional.
- Responsabilidad social: facultad para hacerse ver que un individuo que coopera, apoya, que es un integrante constructor del grupo social.

e) Componentes de adaptabilidad:

- Solución de problemas: facultad para señalar e identificar problemas y, crear alternativas que tenga solución.
- Prueba de la realidad: facultad de evaluar la conexión entre las cosas que experimentamos y lo que realmente existe.
- Flexibilidad: facultad de hacer de forma adecuada la emoción de cada uno, la forma de pensar y le comportamiento a casos o condiciones que son cambiables.

d. Componentes del manejo del estrés:

- Tolerancia al estrés: facultad para aguantar sucesos contrarios, casos que estresan y fuertes emociones.
- Control de los impulsos: facultad para soportar y tomar el control de emociones. Componente del estado de ánimo en general:
- Felicidad: facultad para podernos sentirnos satisfechas con la vida que llevamos.
- Optimismo: Facultad para saber avizorar la forma positiva de la subsistencia.

El modelo utiliza la expresión “inteligencia emocional y social” refiriéndose a las competencias que tiene que haber que haya un buen desenvolvimiento en la vida. Según (Bar-On R. , 1997), el cambio de la inteligencia emocional y social es muy alto a la inteligencia cognitiva.

2.2.4. Orígenes y definición de inteligencia emocional

De acuerdo a los autores en general respecto al tema señalan la carencia de dedicarse y mejorar la inteligencia emocional como secuela de las carencias que trae el cociente de inteligencia que al inicio del siglo XX fue usado como indicador - predictor de comportamientos exitosos.

Desde el año 1990 la inteligencia emocional tiene ese valor, porque es considerado que poseer un alto coeficiente intelectual no garantiza ser exitoso en la vida. Gracias a la importancia las escuelas y las evaluaciones han puesto en el coeficiente intelectual, es interesante el peso bajo que tiene en el éxito laboral y en la vida. El cociente intelectual no es una evaluación segura por lo que es seguido de que los individuos que tienen un cociente intelectual no pueden desempeñarse de la mejor forma en su centro de trabajo y los que poseen un cociente intelectual moderado o más bajo lo realicen de la mejor forma. Además, a las carencias del coeficiente intelectual se le agrega que se considere las cualidades de ambiente en donde las entidades realicen su actividad en una sociedad contemporáneo, el cual se va a caracterizar por su rapidez de las transformaciones en las distintas esferas: tecnológica, económica, social, medio ambiental etc.

Desde aquí se resume que es muy importante algo más que una excelente inteligencia indefinida para resolver el problema emocional. Y es de esto nace la inteligencia emocional, el cual podría ser el que se encarga del conocimiento y

control de la propia emoción y de forma cómo se expresan los individuos con los que nos rodean. Con esto, no se refiere a que los que acuñan la existencia de la inteligencia emocional puedan oponerse a la existencia de la inteligencia indefinida, sino más bien que ambos interactúen. (Bisquerra Alzina , 2003, p. 7-43).

En 1990 cuando dos psicólogos norteamericanos, (Mayer S. , 1990), defendieron una denominación donde su futuro fue complicado de visionar: “inteligencia emocional”; es de esto donde los estudiosos tienen que encaminar su interés hacia el concepto de este constructo.

Según los autores citados, la inteligencia emocional es la facultad de controlar los sentimientos y emociones, segregarse entre ellos y usar estos conocimientos para manejar pensamientos y acciones de uno mismo.

2.2.5. Calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos.

El desafío de La Administración Pública de optimizar la eficacia, productividad y la calidad del servicio, no obstante, todos estos fines tienen que lograrse con el mismo presupuesto o deben lograr con los mismos presupuestos inclusive, en ciertas situaciones, con presupuestos inferiores.

Desde esta perspectiva que los servicios públicos de la Administración Pública, se ofrezcan con calidad y puedan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Las actuales formas de atender, las TICs apoyan a la Administración Pública a dar la cara a muchos desafíos que se vienen. Pero, no debemos centrarnos en ellas, sino en el empleo de estas tecnologías, de la mano con transformaciones muy organizadas y métodos actuales para optimizar los servicios públicos, el procedimiento y las políticas públicas.

Las buenas prácticas demostraron que hoy en día la administración pública ejecutada con calidad, una forma bastante eficaz de brindar los servicios públicos, que disminuye los tiempos de espera y optimiza el vínculo costo/rendimiento, acrecienta la productividad y optimiza la transparencia y la responsabilidad.

La gestión pública tiene que enfocarse en un enfoque estratégico logrando conseguir sus objetivos, el establecimiento eficaz de sus políticas y el progreso regional de la comunidad en su totalidad. Pero, incluir la calidad en los servicios públicos de una administración pública no siempre es muy sencillo, ya que para lograr brindar servicios basados en el usuario es necesario que las diferentes Unidades de Organización intercambien razones comunes acerca de la calidad en

los servicios públicos, lo puedan asumir con mucha responsabilidad que se lo han ganado y los mantenga en el tiempo. Frecuentemente esta responsabilidad presume una transformación organizada que necesita la habilidad formular de nuevo la forma de trabajo ya constituidos y en ciertos casos, esto a veces crea resistencia. Se tiene que dar bastante interés a las Unidades de Organización que laboran con calidad, ya que tienen que ser tomadas como la buena forma de conseguir que dichas administraciones tienen que ser eficientes y apoyen de forma entera con la estrategia de sus políticas por medio de nuevos y buenos servicios públicos para con la gente.

Las administraciones públicas son desafiadas por las transformaciones que se dan a su entorno, estos abarcan desde las principales tendencias sociales y económicas hasta las expectativas crecientes de conseguir que los servicios ofrecidos sean de una calidad superior para las personas. De la misma manera se tienen que enfrentar a unos presupuestos más cabales y a los requerimientos de sus empleados mismos.

El sector público posee el desafío de asumir un papel importante en la modernización de la economía y la sociedad, de manera que ambos sean más activas, con un desarrollo sostenido y que posea la facultad de crear, muchos y buenos trabajos, de igual manera que se facilite una elevada cohesión social. De igual forma es el primer suministrador de servicios para las entidades e interviene sobre la facultad de éstas para hacer la competencia. También, brindan a las personas, educación, salud, trabajo y seguridad. A los que se les añade las obligaciones que se aplican a las entidades y a las personas ya sea como la Seguridad Social, la obligación de informar sobre temas medioambientales y la recaudación de los impuestos.

El sector público cumple un papel importante en temas de los factores de producción y la oferta de empleados idóneos de acuerdo al sistema educativo. Hacer que los eventos del sector público sean bastante eficientes (disminuir la burocracia) y bastante eficaces (asequibles, agradables para el usuario, seguras y con un objetivo establecido), motivara el desarrollo económico de la economía en su totalidad. De igual forma se anhela que la Administración Pública esté listo para enfrentarse a los retos que se vienen posteriormente.

Todos los días las personas se están adaptando a las emociones son observadas, determinadas, apreciadas y expresadas. Hace referencia a uno mismo, en otros, por medio del lenguaje, comportamiento, obras de arte y la música, etc. Involucra la facultad de expresar las emociones de forma adecuada.

Asimismo, la facultad de discriminar entre formas de expresar de forma clara y no clara, decente o indecente. (Casermeiro De goytia y Scheuber De lovaglio, 2014)

2.2.6. Funciones de la inteligencia emocional

Estos autores han venido replanteando la definición real en frecuentes participaciones (Mayer y Salovey, 1993, 1997, 2007; Mayer, Caruso y Salovey, 1999, 2001; Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

De acuerdo a (Mayer y Salovey, 1997, p. 3-31) uno de los planteamientos que son como fundamento para la inteligencia emocional es estructurado como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

a. Facilitación emocional del pensamiento

Las emociones que se sienten se adentran en el sistema cognitivo como señal de influir a la cognición (integración, emoción y cognición). Las emociones antes que todo en primer lugar el pensar y guían que se atiende a la información trascendental. El estado de humor transforma el punto de vista de la persona, desde el ser optimista al ser pesimista, dando favor a que se tome en cuenta varias formas de pensar. El estado emocional ayuda el afrontamiento. Por ejemplo, el estar bien permite crear.

b. Comprensión emocional.

Entender y evaluar las emociones utilizando el conocimiento emocional. Los signos emocionales en las relaciones interpersonales son entendidos y posee implicaciones para la misma relación. Facultad para marcar emociones, conocer las relaciones entre lo que se dice y las emociones. Se toman en cuenta las implicaciones de las emociones, desde la forma de sentir a su significado; esto quiere decir entender y pensar acerca de las emociones para saber interpretar. Por ejemplo, la forma de estar triste es debido a una pérdida. Facultad para entender los sentimientos complicados; por ejemplo, el amor y odio concurrente a la persona que se quiere (pareja, hijos) en un conflicto. Facultad para poder conocer los cambios entre emociones; por ejemplo de frustración a ira, de amor a odio.

c. Regulación emocional

Regulación pensativa de las emociones para impulsar el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos originan el aumento emocional,

intelectual e individual para que sea buena la forma de gestionar las emociones en casos que pasan en la vida. Facultad para alejarse de una emoción. Habilidad para regular las emociones de uno y en los demás. Facultad para calmar las emociones malas y fortalecer las buenas, sin forzar o extremar la información que envían.

d. Aptitudes emocionales

(David, 1998) define, “Como la facultad asimilada, fundada en la inteligencia emocional, que causa un desempeño laboral eficiente”.

2.2.7. Dimensiones de la inteligencia emocional

Según (Goleman D. , 2009) considera las dimensiones que constituyen la Inteligencia en ha tomado en cuenta cinco indicadores, dividida también en dos grandes grupos:

- Aptitud personal
- Aptitud social

2.2.8. Aptitud personal

Define que es: "Saber bien el estado interno de uno mismo, la forma de preferir, recursos y percepciones" Indican la forma de relacionarnos con uno mismo, el conocimiento y predominio de uno mismo. La Aptitud Personal, “es el origen de todo lo que se genera en la forma de relacionarnos con las personas que rodean en nuestro alrededor en que nos movilizamos”.

Este enfoque al tomar interés en primer lugar de “uno mismo”, ósea de determinar nuestra debilidad y dotarse uno mismo de conductas que permitan superarlas.

Los cinco indicadores esenciales en esta esfera son:

a) El autoconocimiento.

Saber el sentir de uno en cada instante, es decir saber cómo son los estados internos, gustos, medios y la forma de intuir, y usar esa forma de preferir para guiar la decisión de uno; poseer una idea real de nuestra facultades, puntos fuertes y débiles y lo muy bueno sustentada en la forma de confiar de uno.

Descubrir un sentimiento cuando éste se presenta, es la clave de la Inteligencia Emocional, quiere decir, saber y acomodar las emociones es

necesario para saber conllevar una vida agradable. Para saber y acomodar las emociones, se deben reconocer, es decir tener en cuenta de lo que se está sintiendo. Toda la inteligencia emocional se fundamenta en la facultad de saber los sentimientos. Asimismo, se hace referencia a la aptitud personal y establecer la forma de dominar de la persona, pudiéndose subdividir en la conciencia emocional, la autoevaluación clara y la confianza en uno.

Significa la facultad que tenemos para determinar nuestro propio estado interno, gustos, medios e intuiciones, que involucra:

- i. **Conciencia emocional.** se trata de reconocer las propias emociones y su efecto.
- ii. **Autoevaluación.** Conocimiento de los propios recursos interiores, facultades y limitaciones.
- iii. **Confianza en uno mismo:** certidumbre acerca del valor de uno y habilidades.

b. La autorregulación o control de sí mismo:

Es saber controlar las emociones, es decir el propio estado interno, motivaciones y medios. De manera que ayuden la tarea, en lugar de interrumpir; ser puntuales y aplazar la gratificación en pos de los fines; recuperar bien de las tensiones emocionales. La autorregulación es la facultad de luchar con el sentimiento de uno, acomodándolos a cualquier entorno. Los individuos que padecen de esta facultad decaen siempre en una inseguridad, sin embargo aquellos que tienen un buen manejo emocional suelen reponerse más rápido que las dificultades e infortunios de la vida. Este indicador de la inteligencia emocional se clasifica en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Se basa en controlar el estado interno propio internos, motivos y medios. Esta autorregulación está constituida por cinco aptitudes emocional:

- i) **Autodominio:** Tener controlado las emociones y los impulsos que perjudican.
- ii) **Confiabilidad:** conservar las reglas de honestidad e integridad
- iii) **Escrupulosidad:** admitir la responsabilidad del desempeño personal.
- iv) **Adaptabilidad:** Flexibilidad para afrontar los cambios.

- v) **Innovación:** Ser abierto y disponible para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

c. La motivación:

Usar lo que más preferimos para enfocarnos y escalar hacia los fines, para dar iniciativa, ser efectivos, persistir a la adversidad y las frustraciones. Se nota en las personas que muestra las ganas de trabajar y por la consecución de las metas a pesar de que la recompensa es muy sencilla, con bastante iniciativa y compromiso, y con una buena facultad muy óptima en el logro de los objetivos.

Goleman aclara que existe cuatro fuentes esenciales de motivación que son: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y los colegas, verdaderamente nuestros fundamentos que más sobresalen; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos emocionales).

Son las tendencias emocionales que conducen o ayudan a obtener las metas. La motivación se presenta de cuatro aptitudes emocionales:

- i) **Afán de triunfo:** Afán guiador de mejora y respuesta una regla de excelencia.
- ii) **Compromiso:** comprometerse con los objetivos de un grupo u organización.
- iii) **Iniciativa:** disponibilidad para disfrutar las oportunidades.
- iv) **Optimismo:** firmeza para conseguir el objetivo, a pesar de barreras y limitaciones.

d. La empatía.

Facultad de atraer sentimientos, carencias y beneficios. Esta empatía consta de cinco aptitudes emocionales:

- i) **Comprender a los demás.** ver la forma de sentir los sentimientos perspectivas de otros, e tener el interés de conocer su preocupación.
- ii) **Ayudar a los demás a desarrollarse:** conocer las insuficiencias para desarrollarse los otros y promover su facultad.
- iii) **Orientación hacia el servicio:** Dar, admitir y satisfacer las necesidades del usuario.

iv) Aprovechar la diversidad: Cultivar las posibilidades por medio de muchos individuos.

v) Conciencia política: Descifrar las corrientes sociales y políticas

e. La autorregulación (autocontrol).

El control de la forma de ser, motivos y recursos internos, que involucra:

Estas facultades poseen tienen una serie lógica, proceden “en sistema”. Si uno no consigue, en primer lugar, saber quiénes somos, como esta nuestro estado de ánimo, nuestra emoción y algunas reacciones que se producen, no sabrá quizá manejarlos para, luego, encontrarse con fuentes y las vibras que puedan impulsar para seguir.

2.2.9. Aptitud Social

En el globo de las capacidades o habilidades sociales, es decir cómo nos interrelacionamos con otros, las competencias básicas que formula (Goleman, 1995) son:

a. Empatía.

Sentir el sentimiento de otros, o sea, captar los sentimientos, carencias e intereses de otros, observar las cosas desde otra perspectiva y cultivar la afinidad con mucha gente. La gente que posee empatía habitualmente posee bastante reputación y reconocimiento social.

La empatía es la facultad que hace que la gente reconozca las carencias y anhelos de los demás, haciendo que haya vínculo eficaz. La gente poseedora de esta aptitud, están muy atentamente a la emoción y aprender a escuchar, demuestran compasión hacia la forma de pensar de los demás y los entienden, ofreciendo apoyo a través del entendimiento de las carencias y el sentir de otros.

La empatía según Goleman se clasifica en las siguientes dimensiones:

- Ayudar a los demás a desarrollarse y – Conciencia política. Dentro de este marco de relaciones interpersonales se deberían tomar en cuenta los siguientes modelos: alejar la gente de los temas; orientarlos en los beneficios y no en situaciones; determinar las metas claras de la forma de negociar y trabajar unidos para que haya, más posibilidades que puedan favorecer ambas partes. De esta forma de ideas, es pertinente aclarar que las tres

primeras habilidades hacen referencia a la inteligencia intrapersonal y las dos últimas a la inteligencia interpersonal, mencionadas en la teoría de las inteligencias múltiples.

Las habilidades generales de la inteligencia emocional, la empatía es la principal, para entender y valorar la forma de sentir de otra gente (Goleman D. , Inteligencia Emocional , 1995) Es la dimensión esencial para todas las habilidades sociales que son esenciales en el ambiente laboral significa la facultad para atraer el sentir, carencia y preocupación de los demás.

b. Comprensión de los demás.

Tener la facultad de atraer el sentir y la forma de pensar de los demás personas e preocuparnos de forma constante por las cosas que los tiene preocupados.

Según (Goleman, 1995), la gente poseedora de entender a otros:

- i) Están pendientes a lo emocional y saben escuchar.
- ii) Demuestran comprensión el punto de vista de otro y los entiende.
- iii) Ofrecen apoyo en entender en el entendimiento de las carencias y de otros.

c. Orientación hacia el servicio.

Pronosticar el reconocimiento y satisfacción de las necesidades de los clientes, es decir de los que dependen de nosotros.

Aptitudes de Orientación hacia el servicio.

- i) Comprenden las carencias de los usuarios y lo ubican en relación con los servicios o productos apropiados a ellas.
- ii) Buscan formas de acrecentar la satisfacción de los usuarios y su lealtad.
- iii) Brindan un apropiado grado asistencia.
- iv) Entienden la forma de pensar de vista del cliente, y operan como asesores leales.

d. Conciencia política.

Facultad para determinar las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo; Las personas que tienen la aptitud de Conciencia política; Saben leer con claridad las relaciones clave de poder.

- i) Descubren las redes sociales cruciales.
- ii) Comprenden las fuerzas que dan sentido a la visión y acción de los clientes y competidores.
- iii) Leen con claridad la forma real externa y la realidad de la institución.

e. Habilidades sociales:

La facultad para incitar a los demás; Las respuestas ansiadas, es decir, controlar mejor las emociones en una relación e interpretar apropiadamente las circunstancias y las redes sociales; interrelacionar sin problema; usar estas capacidades para inducir, guiar y liderar, negociar y solucionar, para la colaboración y el trabajo unido.

El arte de interrelacionarse la mayoría de veces, es gracias a la facultad de generar sentimientos en otros. Esta facultad, es primordial en donde se está cimentada la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. La gente con esta característica es muy eficiente en todo lo que respecta con la interrelación entre personas.

Mientras se desarrolló las habilidades de comunicación efectivas, comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional se convierte de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado como lo define Goleman son el auto apertura, asertividad y la escucha activa.

Las habilidades sociales son las facultades para influir en los demás las alternativas anheladas. Estas son ocho aptitudes emocionales.

- i) **Influencia.** emplear técnicas efectivas para la persuasión.
- ii) **Comunicación.** Facultad para escuchar de forma activa y transferir mensajes precisos y convencedores.
- iii) **Manejo de conflictos.** Facultad para controlar las circunstancias de conflicto, negociar y solucionar discrepancias.
- iv) **Liderazgo.** infundir y guiar a grupos y personas.

- v) **Catalizador** del cambio. Facultad para empezar, guiar o controlar circunstancias de cambio.
- vi) **Establecer vínculos.** Nutrir sistemas de vínculos y relaciones para favorecer el logro de objetivos.
- vii) **Colaboración y cooperación.** Estar preparados de trabajar con otros en el logro de una meta común.
- viii) **Habilidades de equipo.** estar en la facultad de crear la sinergia grupal en el logro de metas colectivas.

2.2.10. El modelo del inventario de Bar-On (I-CE)

La estructura del modelo de Bar-On (1997) de inteligencia no cognitiva podría verse desde dos ángulos distintos de forma sistémica y otra topográfica.

La visión sistémica fue definida tomando en cuenta los cinco componentes superiores de la inteligencia emocional y sus respectivos subcomponentes, que se vinculan lógicamente y estadísticamente. Por ejemplo: relaciones interpersonales, responsabilidad social y empatía son partes de un grupo común de componentes sistemáticamente vinculados con las habilidades interpersonales, es de esto que sale la denominación “componentes interpersonales”. Dichas facultades y aptitudes son los componentes factoriales de la inteligencia no cognitiva y son evaluadas por el Bar-On Emotional Quotient Inventory (Bar-On EQ-I). Este inventario produce un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos compuestos en las puntuaciones de 15 sub- componentes

Los cinco principales componentes

Según Bar-On EQ-I la inteligencia emocional y social que abarcan 15 factores medidos y las 15 definiciones de las inteligencias personales, emocionales y sociales evaluadas por el inventario de cociente emocional son:

- a) **Componente intrapersonal (CIA).** - Área que junta los siguientes componentes: entendimiento emocional de uno mismo, asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia.
 - **Comprensión emocional de sí mismo (CM).** - Facultad para conocer y entender nuestra forma de sentir y emocionarnos, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos.
 - **Asertividad (AS).** - La facultad de dar a conocer nuestros propios sentimientos, nuestra forma de creer y pensar sin hacer daño el

sentimiento de otros y proteger el derecho que tenemos de una forma que no destruya.

- **Auto concepto (AC).** - La facultad para entender, admitir y autorespetarse, en donde se acepte los aspectos malos y buenos, de igual forma nuestro límites y oportunidades.
- **Autorrealización (AR).** - Capacidad de ejecutar lo que de verdad podemos, deseamos y gozamos de realizarlo.
- **Independencia (IN).** - Facultad para poder guiarse uno mismo, y estar seguro de nuestro pensar, nuestra forma de actuar y ser independientes en lo emocional para llegar a una decisión.
- **Componente interpersonal (CIE).** - Área que une los siguientes componentes: empatía, responsabilidad social y relación interpersonal.
- **Empatía (EM).** - Capacidad de percatarse, entender y valorar.
- **Relaciones interpersonales (RI).** - La capacidad para crear y conservar vínculos satisfactorios que se caracterizan por una proximidad emocional e intimidad.
- **Responsabilidad social (RS).** - Capacidad de manifestar a sí mismo como un individuo que apoya, contribuye y que es un integrante que favorece a un grupo social.

b) Componente de adaptabilidad (CAD). - Área que une los siguientes componentes: prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas.

- **Solución de problemas (SP).** - Facultad de reconocer y definir las dificultades de igual forma, para promover e implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la realidad (PR).** - Capacidad para evaluar la correspondencia entre lo que se puede experimentar (lo subjetivo) y lo que en la verdad hay (lo objetivo).
- **Flexibilidad (FL).** - Capacidad de hacer un ajuste apropiado de nuestra emoción, pensamiento, comportamiento y situaciones cambiantes.

c) Componente del manejo del estrés (CME). - Área que une los siguientes componentes: tolerancia al estrés y control de los impulsos.

- **Tolerancia al estrés (TE).**-Capacidad de aguantar sucesos desfavorables, circunstancias que estresan y fuertes emociones sin “derribarse”, afrontando activa y positivamente el estrés.
- **Control de los impulsos (CI).**- Capacidad de soportar o posponer un motivo o tentación para accionar y manejar nuestras emociones.

d) Componente del estado de ánimo en general (CAG).- Área que une los siguientes componentes:

- **Felicidad (FE).**- Capacidad de estar satisfecho con la vida que llevamos, para gozar de uno mismo y de los demás y disfrutar y decir aquellos sentimientos positivos.
- **Optimismo (OP).**- Capacidad de ver el lado más bello de la vida y conservar una actitud positiva, pese a las dificultades y a los sentimientos malos.

El enfoque topográfico establece los componentes de la inteligencia no cognitiva conforme a un orden jerárquico, diferenciando “factores centrales” (FC):

FC (o primarios) vinculados con “factores resultantes” (FR): FR (o de más alto orden), y que están interconectados por un grupo de “factores de soporte” (FS): FS (apoyo o secundarios o auxiliares).

Los tres factores centrales más esenciales de la inteligencia emocional son: la comprensión de sí mismo (nuestra propia habilidad para reconocer y comprender nuestras emociones, estados de ánimos y sentimientos); la asertividad (nuestra habilidad para expresar las emociones y sentimientos); y la empatía (nuestra habilidad para reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los otros). Los otros dos factores centrales son: la prueba de la realidad y el control de los impulsos.

Estos factores esenciales dirigen como la solución de conflictos, las relaciones interpersonales y la autorrealización, lo que apoya a la felicidad, es decir, la capacidad está contento, satisfecho con uno, con otros y disfrutar de la vida.

Bar-On, fundamenta la investigación que los factores centrales y los resultantes dependen de los factores de so-orte. Por ejemplo, el percatarse

de las emociones depende del auto concepto (involucra respetarse, el entendimiento y auto aceptación). La asertividad depende del auto concepto y de la independencia (involucra la independencia emocional de igual forma la capacidad para gobernarse uno mismo), así, es demasiado complicado para la gente dependiente y en especial no asertivas dar a conocer el sentir a los demás.

Aún más, las relaciones interpersonales dependen del auto concepto positivo y la responsabilidad social. Es más, los factores que apoyan el optimismo y la tolerancia al estrés se mezclan con los factores centrales, como una prueba de lo real y el manejo de los impulsos para posibilitar la resolución del problema de una manera eficiente. Por último, la flexibilidad es otro esencial de base que apoyo a los otros factores como la resolución de conflictos, la pasividad al estrés y las relaciones interpersonales.

Las facultades no cognitivas y las destrezas se han desarrollado por medio del tiempo, se transforman por medio de la vida y podrían mejorarse con la práctica, los programas reparables y las técnicas terapéuticas.

En nuestro medio, la mayoría de estudios psicométricos hacen referencia a la adaptación y estandarización de pruebas psicológicas extranjeras y poquísimos a la preparación de actuales instrumentos de medición. También, son poquísimos lo que pueden afirmar los presupuestos teóricos o modelos que los sustenta. El mayor importancia es puesta en la evaluación de factores cognitivos y, en ciertas situaciones, rasgos de personalidad; expresiones emocionales distantes ya sean como ansiedad rasgo-estado, cólera rasgo-estado y depresión; y habilidades sociales como la autoestima, asertividad, locus de control y soporte social. Si bien estos estudios contribuyen normas de interpretación, la gran parte de ellos no se estudia con suficiente firmeza científica los aspectos relacionados a la validez teórica y en especial al muestreo.

No obstante, merece citarse el trabajo de adaptación para uso experimental en el Perú, de Abanto, Higuera y Cueto (2000), quienes interpretaron los aspectos esenciales del Manual técnico del inventario de cociente emocional (Bar-On, 1997) y presentaron normas que se expresan en cocientes emocionales para traducir los puntajes directos del inventario, los que fueron desarrollados para una muestra peruana de 1.246 personas

entre varones y mujeres, en donde las edades fueron entre los 16 y más de 40 años. No se especifican datos Nacionales concernientes a la validez y a la confiabilidad del instrumento y solamente se presentan estadísticas descriptivas referentes a los resultados del inicio.

Escurra y colaboradores (2000) han construido un instrumento para poder medir inteligencia emocional que esté basado en el modelo propuesto por Mayer y Salovey (1993). Por medio del análisis factorial exploratoria y confirmatoria, reconocen que existe un componente común en las cinco áreas examinadas. Manifiestan que la prueba es válida y confiable, logrando ser utilizada para las investigaciones. Las normas percentilares que presentan han sido desarrollados tomando en cuenta los resultados que se han obtenido en una muestra de 489 alumnos de las diversas especialidades de la Universidad de San Marcos. A diferencia de estos estudios, el beneficio de esta investigación no solamente es adecuar, estandarizar y comprobar la validez y confiabilidad del inventario del cociente emocional Bar-On en una muestra de Lima Metropolitana representativa por grupos de edad, sino, primordialmente, la finalidad es comprobar si el modelo de inteligencia emocional y social propuesto por Bar-On (1997) se confirma a través del análisis factorial que se confirmado en la muestra peruana.

Este estudio se basa en ofrecer alternativas a esta pregunta: ¿En qué medida la estructura factorial evaluada por el inventario del cociente emocional de Bar-On en una muestra norteamericana, se confirma en una muestra peruana?

2.2.10.1. Sus Objetivos

Aplicar el inventario del cociente emocional tomando en cuenta las cualidades socioculturales de nuestra realidad.

- Describir los efectos del sexo y de la edad sobre las habilidades emocionales y sociales.
- De la confiabilidad y la validez de constructo del inventario.
- Desarrollar normas de administración, calificación e interpretación de los resultados.

2.2.11. Los valores como base de la calidad y el servicio

El enfoque de la calidad tiene un vínculo muy estrecho con los valores y integridades de la gente que integran la institución, ya sea para su alrededor específico como por la familia, la empresa particular o estatal. Se sabe que la conducta de la persona es la que puede crear y desarrollar una cultura organizacional y sus valores, los cuales son lo que se identifican y se diferencian en las instituciones (Vargas Quiñones y Aldana de Vega, 2014).

(Munch Galindo, 2006) Señala que “Los valores de la institución son principios y maneras de comportamientos que guían las tareas de un entidad y la conducta de las personas que forman parte de ella”

Los valores esenciales que se puede destacar de forma personal y que sin duda alguna influyen de forma amplia en la sociedad son:

- **Prudencia:** Señala los caminos y recursos para tomar decisión y accionar mejor, significa reflexionar, volver aprender del pasado, analizar el presente y proyectarse el futuro.
- **Amistad:** Se trata de tener intereses, metas y valores comunes con otras personas.
- **Confianza:** Es el valor más hermoso que se podría tener en una relación.
- **Calidad:** Se trata de buscar de forma constante que se perfeccione el servicio, el producto y las personas.
- **Creatividad:** Es caracterizado por un permiso original, imaginación constructiva
- **Justicia:** Es concepto tradicional menciona que es la voluntad permanente de ofrecer algo a otro.

2..2.12. Características de los líderes del servicio

Las guías del servicio se presentan de diferentes formas y tamaños. No surgen de una especie de cortador mágico de galletas. Dicho esto, hoy en día existen ciertas características del liderazgo del servicio. He aquí algunas de las características más importantes (Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1993):

a) **Visión del servicio:**

Los expertos piensan que la calidad del servicio son cifras del triunfo. Ven el servicio como parte general del próximo de la empresa, no como algo seguro. Opinan principalmente que el servicio es superior y la habilidad del

éxito, la mejor estrategia para generar beneficios. Al margen de los objetivos de mercado, del portafolio de servicios o de las políticas de precios seguidas, los líderes del servicio conciben la calidad del servicio como la base de la competencia. Desde cualquier punto de vista el pensamiento de calidad de servicio se tienen en cuenta que la calidad es fundamental para los consumidores.

Las personas piensan del servicio de calidad como un trabajo que nunca va a terminar, lo correcto es buscar mejorar día a día semana a semana mes por mes, etc. Teniendo en cuenta que la calidad de servicio no es un programa no hay soluciones inmediatas, no existe recetas mágicas, ni píldoras de calidad que se puede tomar, los expertos del servicio definen que la calidad son pasos para mejorar constantemente teniendo mucho cuidado y vigilancia. Entienden que una empresa no puede tratar el tema del servicio.

b) Altos estándares de calidad: *Los verdaderos líderes del servicio aspiran a un servicio que se convierta en algo legendario; están de acuerdo que un buen servicio puede no ser lo adecuadamente bueno como para diferenciar su compañía de las demás. Los líderes del servicio están interesados en los detalles y matices del servicio, También creen que las pequeñas cosas añadidas en beneficio del usuario marcan una diferencia. si así lo desearan los líderes del servicio se muestran celosos en dar el servicio adecuado desde la primera vez. Valoran el objetivo de «cero defectos» y se esfuerzan continuamente para potenciar la fiabilidad del servicio. Saben que un 98 por ciento de los usuarios valora la fiabilidad del servicio y que sólo un dos por ciento no lo hace. Por ello Will Potter, Director Ejecutivo de la empresa de transporte de Maryland Presten Truck Company, insiste en que cada empleado establezca por escrito su compromiso personal de cumplir la filosofía de servicio de la empresa que, en una de sus partes, dice: Siempre que llegue a un compromiso con un usuario o un compañero, prometo cumplirlo a tiempo. Cumpliré mis compromisos cuando diga que lo haré... Entiendo que una queja o una equivocación es cometer errores en exceso. Prometo hacer bien mi trabajo desde el principio y buscar continuamente nuevas formas para mejorarlo.*

c) Liderazgo sobre el terreno: Los líderes de servicio guían las instrucciones a donde está la acción, en vez de dar órdenes desde un escritorio. Están siempre en contacto con los trabajadores; esta en constante preparación,

dando soluciones, convenciendo, enalteciendo, sermoneando, preguntando, y escuchando. Poner en alto y mantener una comunicación de dos vías con sus trabajadores porque es la mejor opción para entrar en confianza entre el empleado porque, al mismo tiempo, es la mejor manera de aprender qué es lo que realmente está pasando en el "terreno de juego".

d) Integridad: uno de los rasgos principales del liderazgo del servicio es la lealtad de las personas. Lo más significativa es la cualidad del liderazgo es el valor que se asigna a hacer lo correcto, aun cuando no sea beneficioso o sea muy oneroso. Los líderes asignan un valor extra, *premium*, al hecho de ser justos, consistentes y fiables y, a raíz de la confianza ellos ganan resultados exitosos de sus colaboradores. Como señala Peter Drucker: «El más alto requisito de un liderazgo efectivo es la posibilidad de generar a su alrededor un halo de confianza. Por otro lado, no tendríamos admiradores, la única definición de líder es aquella persona que tienes seguidores.

2.2.13. La rentabilidad de la calidad (Adelaida)

Los líderes del servicio, como se ha señalado, opinan primordialmente que la alta calidad trae efectos reales en la línea final de sus estados financieros. Por otro lado muchos de los gerentes no están de acuerdo con ello. La mayor parte no están persuadidos aún de que las inversiones que realicen para mejorar el servicio se transformarán en beneficios.

La mayor parte de los ejecutivos pueden estar en lo correcto. Las transformaciones que se ejecutan para optimizar el servicio no necesariamente pueden resultar beneficioso.

2.2.14. Concepto de Calidad en el servicio.

Concepto de Calidad.

(Álvarez Ibarrola, 2006) define, "Como un principio de incremento constante, en el cual todas las áreas de la compañía indagan satisfacer las necesidades de los consumidores o predecir a ellas, advirtiendo permanente el desarrollo de productos o en la prestación de los servicios".

Concepto de Servicio.

De acuerdo (Bon, 2008) manifiesta, “Es un medio para entregar valor a los consumidores, facilitando los resultados que los consumidores logran alcanzar sin asumir costes o riesgos específicos”.

Concepto Calidad en el servicio.

(Pizzo, 2013) afirma:

Es la práctica desarrollada y practicada por una empresa para explicar las necesidades y expectativas de sus consumidores y brindarles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación, eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Concepto de Cliente.

(Thompson, 2009) define:

Son los clientes, empresa o mercado que obtiene o consume manera conciente los productos o servicios que requieren para el consumo, para los demás ya sean los clientes o empresas; por ende, es la razón principal por lo que se realiza, produce, fabrica y comercializan productos y servicios

De otra forma para (A. Zeithaml, Parasuraman, y Leonard, 1993) afirma. “los primordiales rasgos del servicio son: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo. A continuación, se explican a detalle cada una de ellas”.

a. La intangibilidad

La mayor parte de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto nos muestra que la gran mayoría de los servicios no son comprobados por los demandantes al inicio de su adquisición para comprobar su calidad por tal razón no se puede dar detalles iguales de la calidad propia de los bienes.

Por tanto, debido a su carácter intangible, una compañía de servicios por tal razón tienen ciertas dificultades para entender como opinan los consumidores de la calidad del servicio que presta (Zeithaml, 1981).

El consumidor calificara del servicio por cómo y que percibe, las combinaciones de ambos factores forman una imagen que tendrá efectos en los juicios posteriores (Cantú 2011).

b. La heterogeneidad

Los bienes esencialmente los de alto valor y compromiso- son heterogéneos en el sentido de que las consecuencias de su auxilio puede ser variados de bienes de los productores, de consumidor a consumidor, día a día. Por lo cual es complicado asegurar una calidad uniforme, porque la que la compañía piensa ofrecer de lo que el consumidor observa y que recibe de ella.

c. La inseparabilidad

En muchos bienes, la elaboración y la utilización son indisociables (Grönroos, 1978). En los bienes intensos en recursos humanos, es imperceptible lograr un lugar y una conexión entre los consumidores y el recurso humano, la reunión de la compañía de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

2.2.15. Principales modelos de sistemas de gestión de la calidad

i. El modelo ISO 9000

La familia ISO 9000 (9000, 9001, 9004) se preocupa de la "gestión de la calidad"; son una cadena de patrones universales, que orienta los pasos para el delineación y apreciación del atributo de los servicios, con la idea la intención de afirmar que las compañías faciliten bienes y productos que compensen las exigencias. El modelo ISO 9000, se basa en la iniciación de duda y no de consentimiento en todos los procesos de mejora del producto/servicio.

Es más, las reglas ofrecen que las compañías tengan una técnica que ayude a mejorar rápidamente sus esfuerzos. Se interesan de la manera que la compañía realiza su labor y claramente en las consecuencias del mismo. En otras palabras, se preocupa de los pasos no

solamente de los bienes ya que la forma en que una compañía trámite competentemente los pasos conmovieran sus productos finales.

Es por eso que ISO 9000 no son tipos de producto. Son modelos de comisión de pasos y establecen requerimientos acerca de lo que las compañías deben realizar gestiones eficaces de los pasos que incluyen en la calidad.

Según la norma en vigor se estructura en cinco bloques de requisitos a cumplir:

- 1.- Sistema de Gestión de la Calidad
- 2.- Responsabilidad de la Dirección
- 3.- Gestión de los recursos
- 4.- Realización del producto
- 5.- Medición, análisis y mejora.

La Norma ISO 9001:2008, "Sistemas de Gestión de la Calidad. Las Obligaciones" en su entrada nos menciona sobre los diseños e ejecución de un SGC en una compañía se ve afectado por los que rodean de las organización, los negocios de ese ambiente y las inseguridades agrupados a él, sus necesidades cambiantes; los motivos personales, los bienes proporcionados; los métodos practicados; y el tamaño y estructura de la compañía. Por lo cual cada empresa tiene que adaptarse a las reglas y a sus necesidades y condicionantes y, por lo tanto, también, el procedimiento de implantación puede ser diferente de unas a otras.

Por lo cual inician de una orientación basado en pasos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un SGC para incrementar el provecho de los consumidores mediante el obediencia de sus exigencias.

La orientación establecida en técnicas es la tipificación de la interrelación de los Métodos del sistema de encargo de la compañía. Su ventaja es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales en el sistema de procesos.

Como el inicio es factible que las compañías realicen los trámites numerosas acciones relacionadas entre sí y que funcione de manera eficaz.

Las acciones que utilizan capitales y se tramita con manuales de entrada que convierte en efectos se considera como causa.

2.2.16. Importancia

La prestación al consumidor viene tomando fuerzas de acuerdo al incremento de habilidades, ya que mientras más exista, los consumidores mayores provechos para ir a comprar el producto o para consumir que se necesita; es donde se inicia el impacto de ir afinando y acomodarse a las necesidades de los consumidores, ellos mismos son que van a calificar para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por (2013):

La competitividad es cada vez mayor importancia, por eso, los servicios ofrecidos aumentan exageradamente y son más variados, por eso las compañías están produciendo con un valor agregado.

Las compañías están actualizándose en las habilidades o estrategias de calidad y precio, es momento de iniciar con la diferenciación.

Es importante estar de acuerdo en los aspectos, si se logran comprender de una manera favorable con los actores y lograr una ventaja competitiva

2.2.17. La calidad en la administración pública

Se considera al que fue Vicepresidente norteamericano Al Gore, como el primero en señalar la necesidad de mejorar la Administración Pública, al publicar, en 1.985, un informe titulado “Crear una Administración Pública que funcione mejor y cueste menos”.

El impacto de este informe en el continente europeo llevó a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a publicar, en 1.987, un documento de recomendaciones titulado “La Administración al servicio del público”.

Es así los contenidos de calidad de vida, es una buena atención de servicios del estado y la gerencia del servicio de consumidores inicia a aparecer en las reuniones y en los discursos políticos de las autoridades de la mayoría de los pueblos, en la segunda mitad de los años ochenta. La

calidad y la innovación de la gerencia se convierten en objetivos incuestionables

El proyecto solicita que la gerencia del estado se une ante una compañía con dificultades políticas, económicas y sociales, apresuradamente cambiante a los que tiene que dar respuesta, y a los que el funcionamiento de los funcionarios neutralizados durante mucho tiempo, no dan una consulta apropiada.

Este nuevo enfoque se propone conseguir una Administración orientada al ciudadano, receptiva, ágil, económica, moderna, e innovadora.

2.2.18. Los conceptos de calidad y de modernización

La eficacia para la gerencia pública es la capacidad de una compañía del estado para ofrecer negocios que compensen las necesidades y las posibilidades de las personas, a bajos precios posibles.

La innovación para la gerencia del estado es el contenido de una compañía del estado para formar nuevas tecnologías de la información y la interacción, para acceder lo más rápido sus necesidades hacia los consumidores.

Por lo cual la eficacia es una línea de administración, y buscar la innovación en una línea instrumental, que es de ayuda a la línea de administración.

2.2.19. Protagonistas de la calidad en la atención al cliente

Hay maneras de ver a los actores de la calidad sobre la atención al cliente es el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke (citado en Pérez, 2007); aquellos consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, simbolizada por la estrategia de servicio, las personas y los técnicas, son aquellos que se mueven alrededor de los clientes es una interacción creativa.

Esta relación, más que una estructura constituye un proceso, que determina las empresas que piensen en los consumidores y la atracción de un negocio El modelo se muestra a continuación:

En esta conectividad, La unión entre los participantes del triángulo se identifica porque la línea que intersecta el consumidor y la habilidad de

servicio favorece el impacto de constituir la habilidad de servicio cerca de las necesidades y las causas principales de los consumidores. La línea que va de la estrategia de servicio al consumidor simboliza los pasos de orientar las maneras de llegar a la empresa. Las que vinculan con el consumidor y la empresa conectan el punto de contacto, de interacción, donde se presta y se recibe el servicio. Es donde se determina las maneras de mejorar las falencias con el consumidor. La línea que relaciona con el consumidor y los sistemas favorecen el servicio, de tal manera que ayuda las operaciones para lograr el conjuntos de actividades.

La conexión entre la estrategia de servicio con los sistemas sugiere que el diseño y desarrollo de los sistemas físicos y administrativos se debe deducir de la definición de la estrategia de servicio.

El enlace entre las habilidades de servicio con las técnicas propone que el proyecto y el desarrollo de los sistemas físicos y administrativos se deben deducir de la definición de la estrategia de servicio.

La conectividad que une las habilidades de servicio las personas piensa que el servicio exigido complace la filosofía de calidad definida por la dirección. Por último, la línea que une a las personas con el sistema piensa que todos los recursos humanos de una compañía, desde la alta dirección hasta los empleados de contacto con el público, deben interactuar de acuerdo a las normas que la empresa cuenta para llevar adelante.

2.2.19.1. Estrategia

La estrategia son tácticas políticas o lineamientos generales de la organización orientada al cliente. Las estrategias aplicadas son diseñadas por el departamento de marketing lo fundamental es ubicar que toda organización logre una buena calidad de atención al cliente (Pérez Torres, 2006) en la estrategia de servicio se establece el valor que se desea para los clientes; el precio es el principal orientador de la decisión de compra y posición competitiva que se sustentará en el mercado.

La estrategia principalmente esta enfocado a los consumidores se caracteriza por la inquietud para ajustar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos de los clientes, el interés del mercado es satisfacer las necesidades, carencias y

expectativas de los consumidores con los bienes y servicios ofrecidos para lograr una buena atención de calidad por el esfuerzo en adaptar la oferta. Preocupándose de recibir una retroalimentación constante de los consumidores y usuarios.

De tal modo la estrategia es la orientación para toda compañía para el reconocimiento de los consumidores y recibir sugerencias, malestares y recomendaciones.

La apuesta de habilidad de una estrategia para la colocación del consumidor requiere, en principio, el ajuste de la política general de la compañía y las formas de actividad a una nueva forma de vincularse con los consumidores. Deben fortalecer las estrategias y las programaciones de las distintas áreas de las compañías y orientar a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Las estrategias son favorables para facilitar las inquietudes y controlar adecuadamente los recursos para entregar un servicio de calidad. De esta forma, el objetivo fundamental la estrategia debe ser la causa de una emoción propia en los consumidores cuando entra permanentemente en contacto con los clientes en algún sector de la compañía. Esto nos lleva a abandonar la idea de que la función de la atención al cliente permanece a un departamento dentro de la empresa y dirige los esfuerzos a involucrar a todos los que forman parte de la empresa.

La estrategia de servicio debe estar orientada de acuerdo a las necesidades y deseos de los consumidores por parte de las organizaciones. Debe convertirse en principio de calidad para cada trabajador, de tal forma que aun cuando un trabajador no esté en contacto directo con el cliente conoce el funcionamiento de los servicios y participa del resultado que percibe el cliente.

Todo esto se logra alcanzar un una visión global de las organizaciones con los que son parte de ella, haciendo conocer sus actividades de todas las área, los impactos se ven en cada actividad y lograr impresionar a los clientes.

2.2.19.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Según (Ildefonso, 2005), clasifica las dimensiones de la calidad de servicio en los siguientes:

- a) **Confiabilidad.** Es la certeza de brindar el servicio de forma tangible, clara y sólida. La confiabilidad representa ofrecer de la mejor forma el servicio desde la primera vez.
- b) **Accesibilidad.** Las instituciones que ofrecen servicios especialmente deben facilitar que los clientes accesibilidad a contactarse con ellas y puedan recibir un servicio rápido y eficiente.
- c) **Respuesta.** Es la disposición de atender y dar ayuda inmediata al cliente que lo necesita. Hoy en día los ofertantes son más estrictos.
- d) **Seguridad.** Los ofertantes o empresas deben sentir o percibir que acerca del servicio ofrecido al cliente se tienen ciertas dudas.
- e) **Empatía..** Poner nuestros sentimientos en el lugar del consumidor.
- f) **Tangibles.** La infraestructura física y las asociaciones deben ser lo mejor posible y los trabajadores estar bien presentables de acuerdo a la posibilidad de cada organizaciones.

2.2.20. Características de los servicios públicos

Según (Alfaro & Saavedra, s.f.) el sistema y ordenamiento jurídico que los guía son los rasgos más impactantes de los servicios públicos se pueden dividir de la siguiente forma:

- i) Son acciones en las cuales que no hay permanentemente un concurso, y siempre están sujetas a regulaciones gubernamentales en pro de la protección del interés público.
- ii) Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz, como uno solo (como el agua y el desagüe); de tal modo, esto hace que la repartición de los monopolios de asuntos públicos al bienestar general sea en muchos casos compulsa mediante regulaciones más que voluntarias.
- iii) Las regulaciones de las empresas proviene del interés público por sus trabajos, están mencionados en tasas y servicios
- iv) Siempre hay problemas por los beneficios públicos y privados de los servicios públicos menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que

respecta a los servicios públicos. Es decir se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).

- v) La presentación del servicio público no se debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la sociedad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas.
- vi) Su participación es por parte del organismo público como por particulares, pero su bajo organismo público como por particulares, pero bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

2.2.21. Desarrollo de SERVQUAL

Según (A. Zeithaml, Parasuraman, y Leonard, 1993) explica el desarrollo de SERVQUAL (nuestro instrumento para la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios), para diseñar escalas de medición que permiten valorar algunos procesos que no son directamente observables, recurrimos a métodos y procedimientos generalmente aceptados en el desarrollo de este tipo de análisis. Desarrollamos 97 *ítems* que incluyen los 10 criterios de la calidad del servicio identificados en nuestra fase exploratoria.

Posteriormente condesamos cada artículo en pares de declaraciones: unos para medir las expectativas con respecto a la generalidad de las empresas que se sitúan dentro de la categoría del servicio que esté siendo investigada y otros para medir las percepciones que se tienen respecto a la empresa en particular cuya calidad de servicio esté siendo investigada.

En la muestra usuarios recientes de uno de los cinco servicios siguientes: reparación y mantenimiento de aparatos, banca minorista, llamadas de larga distancia, corredores de valores y tarjetas de crédito. Trasladamos la información en bruto obtenida de los cuestionarios a una puntuación (*score*) que muestra la valoración "expectativas-menos percepciones" para los diferentes *ítems*. En esa puntuación, que va desde +6 a -6, las puntuaciones positivas mayores representan una más alta calidad de servicio percibida. Analizamos las diferencias de puntuación recurriendo a distintos análisis estadísticos. Esos análisis dieron como resultado la eliminación de aproximadamente las dos terceras partes de los *ítems* seleccionados en principio y la

consolidación de algunos criterios que mostraban un alto nivel de coincidencia en varios criterios nuevos y combinados.

Para verificar la fiabilidad y validez de la escala condensada, la aplicamos en cuatro muestras independientes de aproximadamente 190 usuarios cada una. Reunimos información sobre la calidad del servicio de cuatro empresas conocidas a nivel nacional y una empresa de servicios telefónicos de larga distancia. El análisis de los datos provenientes de las cuatro muestras nos permitió depurar aún más el instrumento y confirmar su fiabilidad y validez

. El instrumento final está compuesto por 22 *ítems*, que incluyen los cinco criterios de la calidad del servicio descritos en este capítulo: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los distintos análisis estadísticos que se realizaron y utilizaron en la estructuración de SERVQUAL mostraron la existencia de una importante correlación entre los *ítems* que representan varios de los diez criterios iniciales. En particular, las correlaciones sugirieron la consolidación de los últimos siete criterios (A. Zeithaml, Parasuraman, y Leonard, 1993).

Estos conceptos, junto con las definiciones de los tres criterios originales que permanecieron intactos, aparecen a continuación:

- a. Elementos tangibles
- b. Fiabilidad
- c. Capacidad de respuesta
- d. Seguridad
- e. Apariencia de las instalaciones físicas,
- f. equipos, personal y materiales de comunicación
- g. Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

2.2.22. Evaluación de la prestación en los criterios de Servqual

Son aquellas ideologías de parte del consumidor, ¿qué tal lo están haciendo las empresas de servicios evaluadas según los criterios de SERVQUAL? De acuerdo a los resultados de nuestra investigación sobre las cinco empresas antes citadas son muy significativos. La figura 2-6 muestra el valor medio o promedio de las puntuaciones SERVQUAL (por ejemplo, puntuación de la diferencia entre

percepciones y expectativas) para cada uno de los cinco criterios sobre el total de la muestra de usuarios. En esa figura, cuando más negativa sea la puntuación de SERVQUAL, más serias serán, desde la perspectiva de los usuarios, las deficiencias en la calidad del servicio. Asimismo, el criterio más importante del servicio, la fiabilidad, tiene la puntuación más baja en SERVQUAL. Y el segundo criterio más importante, la capacidad de respuesta, tiene la segunda puntuación más baja en SERVQUAL. El criterio menos importante, los elementos tangibles, muestra una ligera puntuación positiva en SERVQUAL, es decir las empresas de nuestra investigación sobrepasan, por término medio, las expectativas de los usuarios ¡en ese criterio! Puede verse con total claridad que existe una definitiva discrepancia entre las prioridades expresadas por los usuarios y los niveles de calidad ofrecidos por esas empresas (A. Zeithaml, Parasuraman, y Leonard, 1993)

2.3. Marco Conceptual

La motivación.

Son las actuaciones de las personas para alentar económicamente y reconocimientos por sus trabajos. El experimento realizado Hawthorne se demostró que la recompensa salarial no es el único factor decisivo para la satisfacción del trabajador en la situación laboral.

La inteligencia emocional.

Capacidad de conocernos internamente nuestras impresiones propias y los del entorno, de orientarnos unos a otros y de frenar nuestras emociones y de los demás.

Calidad.

Es la atención a los pedidos del consumidor; o el ajuste para el consumo; o la conformidad con las reclamaciones. La definición de calidad se encuentra íntimamente conectado al consumidor, sea el interno o externo.

Servicio.

Es la unión de capacidades que califican las conductas para satisfacer al cliente de acuerdo a sus necesidades, expectativas y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer sus deseos.

Calidad de Servicio

El elemento de calidad de servicios, desde la perspectiva del consumidor, es el reducción de un fase de análisis, donde el ofertante mide sus esperanzas con la conocimiento de la prestación que ha recibido.

Gestión

Es la capacidad de los instrumentos para una buena medida de eficiencia de la capacidad.

Gestión administrativa

Es el esfuerzo del trabajo mediante los cuales las se guías y se desenvuelven en su centro de trabajo a través del desempeño de las fases del proceso administrativo planear, dirigir, coordinar y controlar.

Gestión Pública

Es unión de esfuerzos mediante los cuales las organizaciones del estado puntualizan, consiguen y valoran sus miras con el conveniente uso de las fortunas aprovechables.

Ventaja competitiva.

Es la importancia que una asociación obtiene y plantea para sus consumidores y resalta con los precios de ellos. Es decir es el valor y las personas están de acuerdo a amortizar.

Aptitud personal

Es el que determina las relaciones de uno mismo; comprende las aptitudes autoconocimiento, autorregulación y motivación.

Aptitud social

Es aquello que determina el manejo de las relaciones; teniendo en cuenta las aptitudes empatía y habilidades sociales.

Expectativas de los ciudadanos

Es el contenido total de quienes satisfacen la prestación de un servicio y se han ido creando organizaciones colaboradoras de un bien a partir de elementos más o menos explícitos.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.

3.1.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.

Existe relación entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.

Existe relación entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.

Existe relación entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac – 2016.

3.2. Variables

Tabla 1

Variables y dimensiones

V₁= INTELIGENCIA EMOCIONAL	V₂= CALIDAD EN EL SERVICIO
D₁ Aptitud personal	D₁ Expectativa
D₂ Aptitud social	D₂ Percepción

Fuente: Elaborado por autor

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARAIBLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	<p>Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones.</p> <p>(Goleman D. , La inteligencia emocional, 1996)</p>	<p>La inteligencia emocional se define operativamente a través de las dimensiones aptitud personal y la aptitud social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud personal • Aptitud social 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento. • Autorregulación. • Motivación • Empatía • Pasión • Amabilidad
VARAIBLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO	<p>Calidad de un servicio debe entenderse como una medida de cómo se ajusta la</p> <p>Administración de un servicio a las expectativas del cliente. A través de un estudio empírico con un cuestionario de 22 ítems, estructurado a partir de los cinco elementos,</p> <p>Donde se miden, por un lado, las expectativas de los clientes y, por otro, la percepción del servicio, identificaron cinco factores, que son los que determinan la calidad percibida tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía.</p> <p>(Parasuraman y Berry, 1993) La característica de inmaterialidad.</p>	<p>La calidad en el servicio se define operativamente a través de las dimensiones, Expectativa y Percepción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción 	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva • Visible • Diferenciación • Apreciación • Seguridad • Satisfacción

Fuente: Elaboración propia

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente discierne al enfoque cuantitativo debido que, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en función a la medición numérica y el análisis estadístico cuyo fin es establecer procedimientos de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

El presente trabajo pertenece al tipo No experimental, sustantiva por ende no se manipulara solo se analizara y se estudiara los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. (Nuñez, 2007)

3.4.3. Diseño de investigación

El diseño que corresponde a este tesis es DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL, TRANSECCIONAL, teniendo en cuenta que la variable 1 relaciona a la variable 2. (Hernández Sampier, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 80)

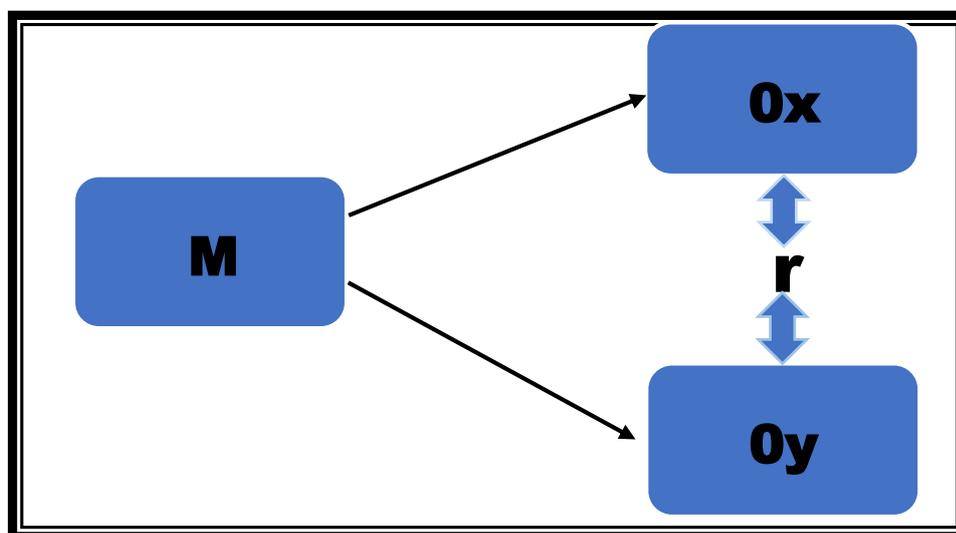


Gráfico 1. Ideograma o modelo

Dónde:

M= Muestra (trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas)

Ox= Inteligencia Emocional v1

Oy= Calidad en el Servicio v2

r = Relación de las variables de estudio.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

Es el total de las personas que tienen, características susceptibles a ser estudiada. Además, el universo puede ser finito o infinito. Es finito, cuando está constituido por un número limitado de unidades, o cuando se conoce la cantidad de unidades que contiene (Nuñez, 2007).

El universo de la investigación para este trabajo del capital humano de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas región de Apurímac.

La población objeto de estudio son el capital humano de la Municipalidad provincial de Andahuaylas, los cuales son 251 recursos humanos corroborado por el (CAP) cuadro de asignación de personal de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas y la ORDENANZA MUNICIPAL N° 042-2013 de la MPA.

3.5.2. Muestra.

Para el análisis de la muestra el estudiador se basó en referencia (Hernández: 2009) el autor revela que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es decir, que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Para nuestro caso la muestra es estratificada: La muestra del capital humano de los trabajadores del Municipio Provincial de Andahuaylas tomados al azar.

El tamaño de la muestra probabilística en la investigación se determinará con la siguiente formula:

$$\text{Dónde: } n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1)+Z^2pq}$$

n= muestra

N= población de estudio= 251TMPA

Z= nivel de confianza 95%(nivel de confianza), que según la tabla normal estandarizada $z=1.96$ (2)

P= proporción aciertos 50% 0.5

q= proporción de errores 0.5

e= margen de error: +-5% 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5) \times 251.00}{0.05^2 (251.00 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 152.05$$

Muestra del capital humano de la municipalidad provincial de Andahuaylas
152.05

Formula de ajuste:
$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Dónde:

n' = Muestra ajustada

n = Muestra inicial

N = Población

Reemplazando los valores en la formula se tiene:

$$n' = \frac{152.05}{1 + \frac{152.05-1}{251.00}} \quad \text{TMPA. } n', =95$$

Aplicando la fórmula se obtuvo como muestra a 95 del capital humano de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, a los cuales se tomarán como modelo y se aplicará las encuestas, cuestionarios para el análisis de los datos del trabajo de investigación.

Se realizó por el método de encuestas, lo cual ayudo a tener una información verídica de esa manera conocer sus pensamientos y sugerencias.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este estudio de la investigación denominado inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Se realiza según el Dr. (Hernández Sampier, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Para el acopio de datos se empleó:

Técnica empleada para la recolección de datos

Para recoger la información se utilizara la escalograma de Likert la cual tiene por objetivo o conjunto de ítems pre- sentados en forma de afirmaciones o juicios, de esa manera se analizara los que piensan cada encostado. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. cada enumeración tiene una calificación . De esa manera cada encostado tiene una ponderación respecto a las preguntas, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (Hernández Sampier, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Tabla 3

Cuadro de afirmación

1= MRV Muy raras veces	2 = RV raras veces	3= DC De vez en cuando	4= AM A menudo	5= N Muy menudo
------------------------------	-----------------------	---------------------------	-------------------	--------------------

Fuente: elaboración propia

Instrumento de recolección de datos

Cada Sondeo, construye una herramienta, cada paso tiene lógico para transitar de la variable a sus dimensiones o componentes, luego a los indicadores y finalmente a los ítems o reactivos.

El proyecto mencionada inteligencia emocional y calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016 presenta tres fragmentos que son:

Primera parte

En primera parte tenemos género, edad, estado civil, ocupación, nivel de estudio, de los trabajadores la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Segunda parte

- Inteligencia emocional presenta con dos dimensiones que viene a ser (aptitud personal y aptitud social) y tres indicadores por cada dimensión de esa manera tenemos los indicador la aptitud personal (Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación) y la dimensión de Aptitud social (empatía, pasión amabilidad) de los cuales se ejecutan mediante el Test de Bar-On para los cuales hacen un total de la primera Variable 20 ítems en total.

Tercera parte

- Calidad en el servicio presenta con dos dimensiones que viene a ser (Expectativa y Percepción) y tres indicadores por cada dimensión siendo así el indicar de Expectativa (perspectiva, visible diferenciación) y la dimensión de Percepción (satisfacción, seguridad, decepción) de los cuales se ejecutan mediante el Test de SERVQUAL de la Segunda Variable de 24 ítems en total.

Validez del instrumento de recolección de datos

La herramienta se analiza por los conocedores sabios, conformado por tres investigadores de grado magister en administración de empresas profesionales, luego de evaluar el instrumento se da el procedimiento logrando un 84,0% de validez del constructo.

Confiabilidad del instrumento aplicado:

Para este trabajo la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016 para analizar las preguntas ha tenido un análisis piloto 30 trabajadores y utilizo el programa de computación de análisis estadístico que emplea la mayoría de los investigadores, me refiero al estadígrafo SPSS vs. 22.

El valor Alfa de Cronbach obtenido fue de **0.911** lo cual nos afirma un resultado de análisis de datos consistencia alta fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

Tabla 4

Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

		N	%
Casos	Válido	30	96,8
	Excluido ^a	1	3,2
	Total	31	100,0

Fuente: Elaborado por autor

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,911	24

Fuente: Elaboración propia

Según Kuder Richardson citado por mejía este resultado se ubica en el rango de **0,911** siendo de alta fiabilidad

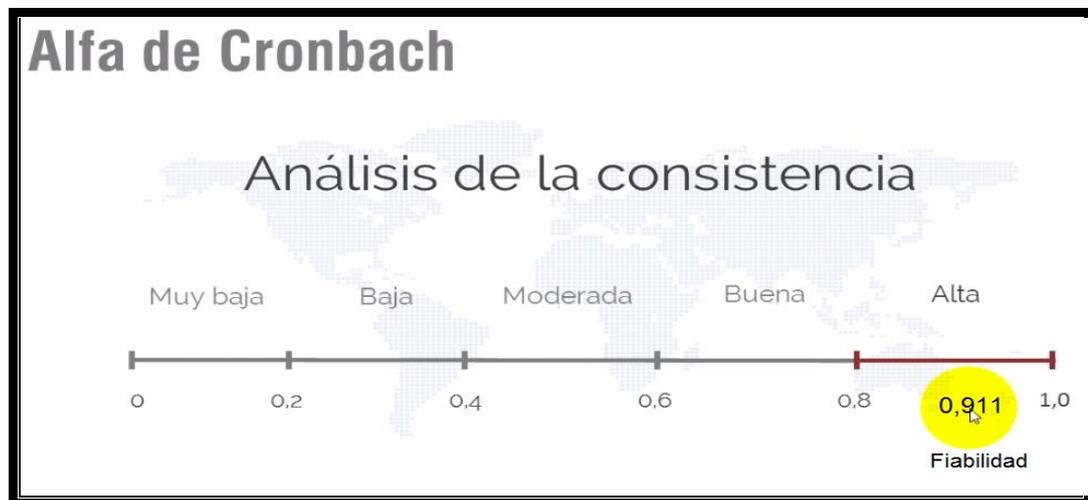


Gráfico 2. Análisis de consistencia

3.7. Métodos de análisis de datos

El análisis se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística.

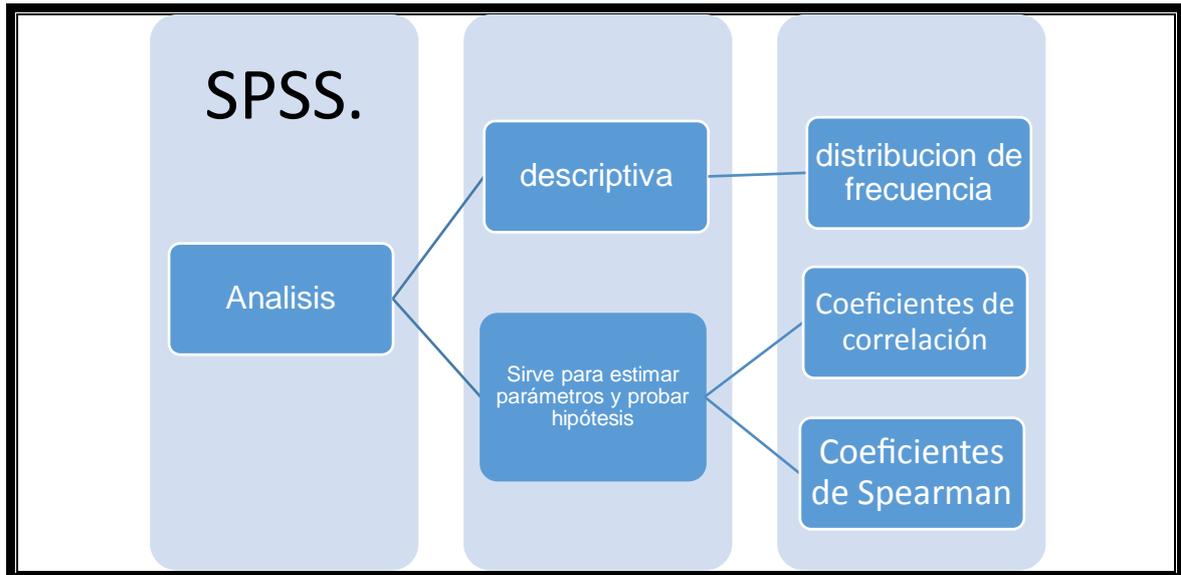


Gráfico 3. SPSS (Hernández Sampier, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Para el acopio de datos se emplea:

- Técnica: Encuesta.
- Instrumento: Cuestionario, de preguntas

Para el procesamiento de datos:

- Consistencia
- Codificación
- Tabulación de datos

Para el análisis e interpretación de datos:

- Estadísticas descriptivas para cada variable de estudio

Para la presentación de datos:

- Tablas estadísticas
- Gráficos computarizados

Tabla 6*Procedimiento de análisis*

INSTRUMENTO	INTELIGENCIA EMOCIONAL EN MPA	CALIDAD EN EL SERVICIO EN MPA
Encuesta	SI	SI
Unid. análisis	Trab. MPA	Trab. MPA
Muestra	única	única

Fuente: Elaboración propia

La información está referida o ceñida en talento humano de la Municipalidad provincial de Andahuaylas .las observaciones servirá para concretar la percepción y el pensamiento del capital humano, dando firmeza a los efectos; este tesis se hará con el apoyo externo de un experto.

El procesamiento de datos informático se empleó el paquete estadístico SPSS vs. 22.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Según el orden del instrumento empleado para la recolección de datos se divide en tres partes.

Datos generales primera parte, Inteligencia emocional de la segunda parte y calidad en el servicio es tercera parte.

Con relación a la primera parte de los resultados del cuestionario de los trabajadores de la Municipalidad de Andahuaylas. Está compuesto por los datos generales que a continuación mostraremos con la tabla de frecuencia:

Tabla 7

Género

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	MASCULINO	64	67,4	67,4	67,4
	FEMELINO	31	32,6	32,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por autor

Al ejecutar la estudio del herramienta aleatoriamente y las preguntas contestadas silenciosamente tenemos el resultado 64 personas que son de sexo masculino y 31 personas de sexo femenino con 67.4% y 32.6% respectivamente haciendo una muestra total de 95 trabajadores donde emplearemos para esta investigación como se muestra en la tabla 7.

Tabla 8

Edad

		N°	%	% Válido	% Acumulado
Válido	18-25	19	20,0	20,0	20,0
	26-35	34	35,8	35,8	55,8
	36-45	26	27,4	27,4	83,2
	46-60	16	16,8	16,8	100,0
	total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De la Municipalidad Provincial de Andahuaylas los números del capital humano que existen son entre los 26 – 35 años (35,8%). Como lo vemos en la tabla 8..

Tabla 9
Estudios

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	Primaria	1	1,1	1,1	1,1
	Secundaria	11	11,6	11,6	12,6
	Instituto	18	18,9	18,9	31,6
	Universidad	65	68,4	68,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

65 del capital humano de la Municipalidad Provincia de Andahuaylas son universitarios de los cuales corresponden al 68,4%

En seguida, obtenemos la intersección de cuadros Siendo un total de 95 del capital humano del Municipio Provincial de Andahuaylas.

Tabla 10

Género por estudios

		ESTUDIOS				
		Primaria	Secundaria	Instituto	Universidad	Total
GENERO	MASCULINO	1	8	13	42	64
	FEMELINO	0	3	5	23	31
	Total	1	11	18	65	95

Fuente: Elaborado por autor

Al realizar el cruce de datos entre género y estudio se obtiene el mayor resultado el cual nos da que 42 trabajadores masculinos tiene estudios universitarios y 23 mujeres tienen estudios universitarios asiendo un total 65 trabajadores de la Municipalidad como se muestra en tabla 10.

Tabla 11

Edad por estudios

	EDAD	ESTUDIOS			TOTAL	
		Primaria	Secundaria	Instituto	Universidad	
	18-25	0	1	2	16	19
	26-35	0	4	3	27	34
	36-45	0	3	9	13	26
	46-60	1	3	4	8	16
	Total	1	11	18	64	95

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el cruce de datos entre edad y estudios se obtiene el mayor resultado el cual se obtiene que de 26-35 años tienen estudios universitarios que hacen la cantidad de 27 trabajadores como se evalúa en la tabla 11 y gráfico 4.

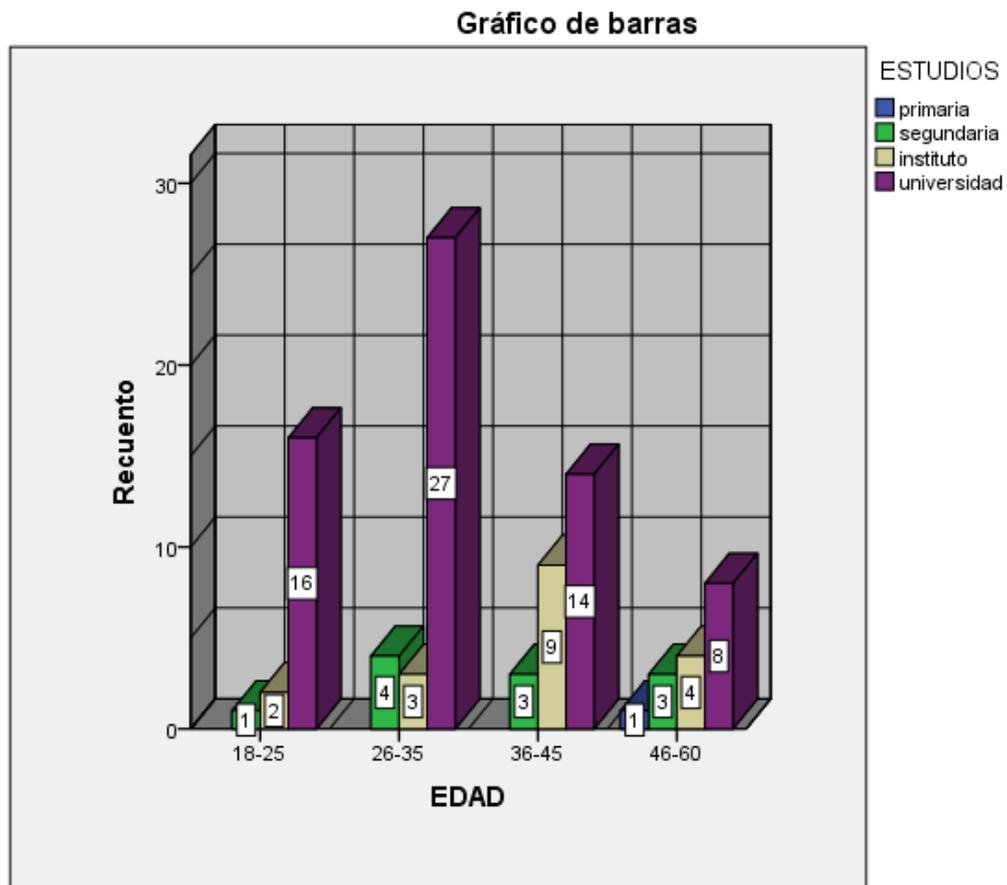


Gráfico 4. Edad por estudios

Tabla 12
Edad por género

		GENERO		
		Masculino	Femenino	Total
EDAD	18-25	9	9	19
	26-35	21	13	34
	36-45	22	4	26
	46-60	12	4	16
Total		64	30	95

Fuente: Elaboración propia

Al realizar el cruce de datos entre edad y género se obtiene el mayor resultado el cual de 26-45 años tienen estudios son masculinos que hacen la cantidad de 22 trabajadores como se estima en la tabla 12 y gráfico 5

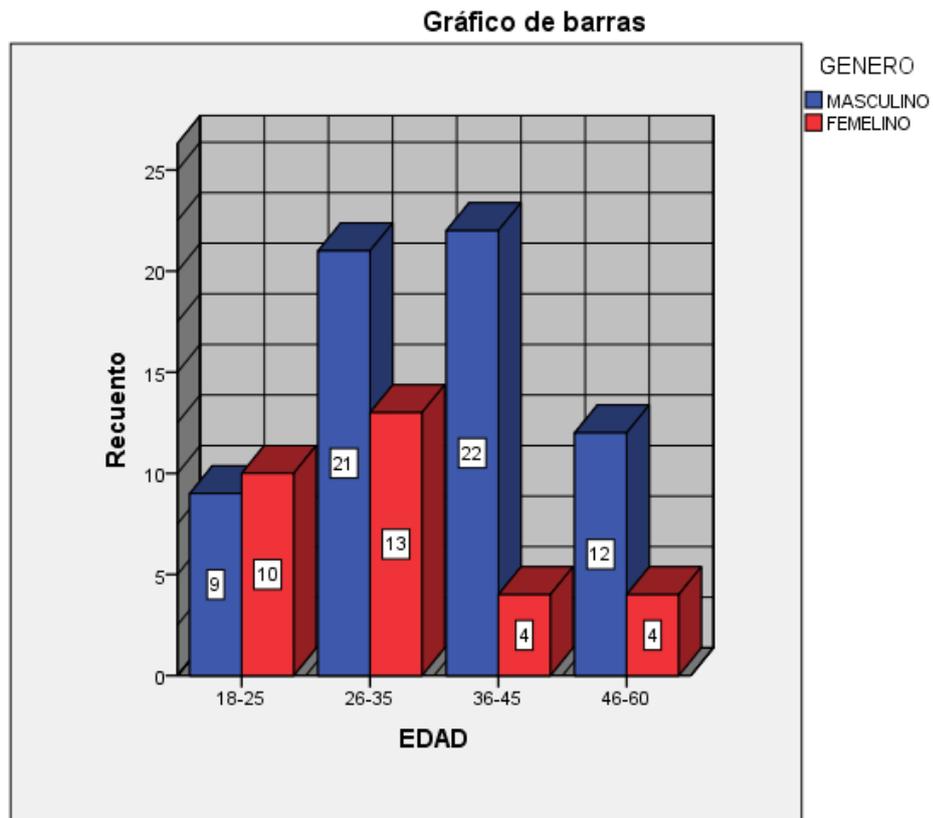


Gráfico 5. Edad por género

Análisis generalizado Variable1 y Variable2

Se tiene la normatividad es cuantitativo como lo muestra en el anexo que a continuación se aprecia de la base de datos de la encuesta.

El Alfa de Cronbach es de 0.858 con un total de muestra de 95 TMPA.

Tabla 13
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	24

Fuente: Elaboración propia

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra																			
		Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	Debo decir siempre la verdad.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	Me molesto fácilmente.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	No tengo días malos	Me importa lo que les sucede a las personas.	Me gustan todas las personas que conozco.	Soy capaz de respetar a los demás.	Pienso bien de todas las personas.	Tengo mal genio.	Nada me molesta.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	Me agrada hacer cosas para los demás	Cuando me molesto actúo sin pensar.	Se cuando la gente esta molesta aun cuando no dicen nada
N		95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.463	2.116	3.811	3.337	2.453	3.547	3.000	3.484	3.316	2.874	3.326	3.116	3.800	3.147	2.526	2.705	3.263	3.011	3.632	2.832
	Desviación estándar	1.119	1.157	1.282	1.243	1.343	1.156	1.368	1.262	1.084	1.113	1.250	1.383	1.293	1.229	1.219	1.211	1.257	1.462	1.121	1.389
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.197	.233	.234	.198	.211	.221	.199	.248	.241	.187	.210	.169	.234	.167	.225	.165	.184	.166	.271	.157
	Positivo	.197	.233	.177	.154	.211	.127	.147	.122	.159	.171	.116	.169	.177	.141	.225	.151	.127	.166	.161	.157
	Negativo	-.148	-.167	-.234	-.198	-.140	-.221	-.199	-.248	-.241	-.187	-.210	-.156	-.234	-.167	-.112	-.165	-.184	-.155	-.271	-.137
Estadístico de prueba		.197	.233	.234	.198	.211	.221	.199	.248	.241	.187	.210	.169	.234	.167	.225	.165	.184	.166	.271	.157
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.																					
b. Se calcula a partir de datos.																					
c. Corrección de significación de Lilliefors.																					

Figura 1. Prueba de Kolmogorov

INTERPRETACION: Prueba n par a menor a < 0.05 existe una normalidad y correlación siendo el resultado que es normal .000° El cual dice que existe una corrección de Liliefors de significación como se observa en la figura 1.

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	21.462	94	.000	2.46316	2.2353	2.6910
Me molesto demasiado de cualquier cosa.	17.831	94	.000	2.11579	1.8802	2.3514
Debo decir siempre la verdad.	28.961	94	.000	3.81053	3.5493	4.0718
Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	26.167	94	.000	3.33684	3.0836	3.5900
Me molesto fácilmente.	17.800	94	.000	2.45263	2.1791	2.7262
Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	29.919	94	.000	3.54737	3.3120	3.7828
Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	21.369	94	.000	3.00000	2.7213	3.2787
Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	26.908	94	.000	3.48421	3.2271	3.7413
Soy bueno (a) resolviendo problemas.	29.804	94	.000	3.31579	3.0949	3.5367
No tengo días malos	25.161	94	.000	2.87368	2.6469	3.1005
Me importa lo que les sucede a las personas.	25.936	94	.000	3.32632	3.0717	3.5810
Me gustan todas las personas que conozco.	21.963	94	.000	3.11579	2.8341	3.3975
Soy capaz de respetar a los demás.	28.641	94	.000	3.80000	3.5366	4.0634
Pienso bien de todas las personas.	24.965	94	.000	3.14737	2.8970	3.3977
Tengo mal genio.	20.199	94	.000	2.52632	2.2780	2.7746
Nada me molesta.	21.782	94	.000	2.70526	2.4587	2.9519
Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	20.067	94	.000	3.01053	2.7127	3.3084
Me agrada hacer cosas para los demás	31.578	94	.000	3.63158	3.4032	3.8599
Cuando me molesto actúo sin pensar.	19.872	94	.000	2.83158	2.5487	3.1145
Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada	25.311	94	.000	3.26316	3.0072	3.5191
¿Los Servidores cuentan con buen conocimiento para atender a los usuarios?	22.066	94	.000	2.82105	2.5672	3.0749
¿La atención a los usuarios es personalizada?	21.829	94	.000	2.92632	2.6601	3.1925
¿Existe buena reputación entre el público en general?	22.656	94	.000	2.77895	2.5354	3.0225
¿No existen errores en la prestación del servicio?	28.315	94	.000	2.83158	2.6330	3.0301
Se facilita el cumplimiento de las obligaciones	25.014	94	.000	2.66316	2.4518	2.8745
¿No existen errores en las notificaciones y citaciones por la unidad de RR. HH?	28.443	94	.000	2.97895	2.7710	3.1869
¿Se resuelven de forma eficaz y sin errores cualquier Problema?	26.098	94	.000	3.00000	2.7718	3.2282
¿La atención para resolver problemas es rápida y expedita?	25.038	94	.000	3.05263	2.8106	3.2947
¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al Usuario la información cuando la necesita?	28.488	94	.000	3.04211	2.8301	3.2541
¿El personal es honesto, se puede confiar en ellos?	22.865	94	.000	2.76842	2.5280	3.0088
¿El personal es competente y profesional?	9.770	94	.000	3.31579	2.6419	3.9896
¿El personal actúa con discreción y respeta la intimidad del Cliente?	24.621	94	.000	2.76842	2.5452	2.9917
¿La MPA cuenta con Equipamiento moderno?	23.880	94	.000	2.56842	2.3549	2.7820
¿La decoración del establecimiento es sencilla y acogedora?	21.444	94	.000	2.57895	2.3402	2.8177
¿Cuentan con ambientes confortables?	24.466	94	.000	2.72632	2.5051	2.9476
¿Existen facilidad de estacionamiento vehicular?	24.744	94	.000	2.55789	2.3526	2.7632
¿Los empleados tienen empeño en solucionar los problemas de los usuarios?	25.459	94	.000	3.00000	2.7660	3.2340
¿El personal tiene un aspecto agradable y uniforme en la atención a los usuarios?	26.664	94	.000	2.82105	2.6110	3.0311
¿El equipamiento es suficiente y moderna en la institución?	25.235	94	.000	2.60000	2.3954	2.8046
¿Los servicios que proporciona la página Web ayudan a solucionar sus problemas	28.153	94	.000	2.88421	2.6808	3.0876
¿El tiempo de espera para obtener el servicio es Satisfactorio?	25.919	94	.000	2.97895	2.7507	3.2071
¿Los funcionarios demuestran estar capacitados para Ofrecer un pronto servicio?	26.322	94	.000	3.00000	2.7737	3.2263
¿Las instalaciones son seguras?	26.302	94	.000	2.80000	2.5886	3.0114
¿El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta Un servicio personalizado?	25.683	94	.000	2.98947	2.7584	3.2206

Figura 2. Prueba de muestra única

INTERPRETACION: Prueba de muestra unica sigma bilateral nos da conocer si tengo omostabilidad por ser < a 0.5 si > no tienen omoelasticidad, sirve para conocer si hay datos perdidos.

SEGUNDA PARTE: V1 Inteligencia Emocional

Para la v1 tenemos el Alfa de Cronbach 0.693 con una muestra poblacional de 95 Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 14
Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.693	20

Fuente: Elaboración propia

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra																			
		Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	Debo decir siempre la verdad.	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero	Me molesto fácilmente.	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	No tengo días malos	Me importa lo que les sucede a las personas.	Me gustan todas las personas que conozco.	Soy capaz de respetar a los demás.	Pienso bien de todas las personas.	Tengo mal genio.	Nada me molesta.	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	Me agrada hacer cosas para los demás	Cuando me molesto actúo sin pensar.	Se cuando la gente esta molesta aun cuando no dicen nada
N		95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.463	2.116	3.811	3.337	2.453	3.547	3.000	3.484	3.316	2.874	3.326	3.116	3.800	3.147	2.526	2.705	3.263	3.011	3.632	2.8316
	Desviación estándar	1.119	1.157	1.282	1.243	1.343	1.156	1.368	1.262	1.084	1.113	1.250	1.383	1.293	1.229	1.219	1.211	1.257	1.462	1.121	1.3888
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.197	.233	.234	.198	.211	.221	.199	.248	.241	.187	.210	.169	.234	.167	.225	.165	.184	.166	.271	.157
	Positivo	.197	.233	.177	.154	.211	.127	.147	.122	.159	.171	.116	.169	.177	.141	.225	.151	.127	.166	.161	.157
	Negativo	-.148	-.167	-.234	-.198	-.140	-.221	-.199	-.248	-.241	-.187	-.210	-.156	-.234	-.167	-.112	-.165	-.184	-.155	-.271	-.137
Estadístico de prueba		.197	.233	.234	.198	.211	.221	.199	.248	.241	.187	.210	.169	.234	.167	.225	.165	.184	.166	.271	.157
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.																					
b. Se calcula a partir de datos.																					
c. Corrección de significación de Lilliefors.																					

Figura 3. Prueba de Kolmogorov

INTERPRETACION: Prueba n par a menor a < 0.05 existe una normalidad y correlación es normal .000° EL cual dice que existe una corrección de significación de Lilliefors como se observa en la figura 3.

TERCERA PARTE: V2 calidad de servicio

Para la V2 se muestra el Alfa de Cronbach 0.874 con 95 muestra poblacional del talento humano de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Tabla 15
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	24

Fuente: Elaboración propia

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra																							
		¿Los Servidores cuentan con buen conocimiento para atender a los usuarios?	¿La atención a los usuarios es personalizada?	¿Existe buena reputación entre el público en general?	¿No existen errores en la prestación del servicio?	Se facilita el cumplimiento de las obligaciones	¿No existen errores en las notificaciones y citaciones por la unidad de RR. HH?	¿Se resuelven de forma eficaz y sin errores cualquier Problema?	¿La atención para resolver problemas es rápida y expedita?	¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al Usuario la información cuando la necesita?	¿El personal es honesto, se puede confiar en ellos?	¿El personal es competente y profesional?	¿El personal actúa con discreción y respeta la intimidad del Cliente?	¿La MPA cuenta con Equipamiento moderno?	¿La decoración del establecimiento es sencilla y acogedora?	¿Cuentan con ambientes confortables?	¿Existen facilidad de estacionamiento vehicular?	¿Los empleados tienen empeño en solucionar los problemas de los usuarios?	¿El personal tiene un aspecto agradable y uniforme en la atención a los usuarios?	¿El equipamiento es suficiente y moderna en la institución?	¿Los servicios que proporciona la página Web ayudan a solucionar sus problemas	¿El tiempo de espera para obtener el servicio es Satisfactorio?	¿Los funcionarios demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio?	¿Las instalaciones son seguras?	¿El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta Un servicio personalizado?
N		95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.821	2.926	2.779	2.832	2.663	2.979	3.000	3.053	3.042	2.768	3.316	2.768	2.568	2.579	2.726	2.558	3.000	2.821	2.600	2.884	2.979	3.000	2.800	2.9895
	Desviación estándar	1.246	1.307	1.196	0.975	1.038	1.021	1.120	1.188	1.041	1.180	3.308	1.096	1.048	1.172	1.086	1.008	1.149	1.031	1.004	0.999	1.120	1.111	1.038	1.13451
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.157	.171	.173	.224	.217	.200	.205	.198	.190	.167	.323	.200	.243	.174	.201	.196	.176	.198	.192	.191	.187	.195	.180	.192
	Positivo	.145	.171	.143	.224	.149	.200	.153	.170	.148	.153	.323	.200	.243	.174	.201	.184	.145	.198	.188	.191	.177	.184	.180	.166
	Negativo	-.157	-.163	-.173	-.148	-.217	-.189	-.205	-.198	-.190	-.167	-.242	-.196	-.157	-.156	-.147	-.196	-.176	-.158	-.192	-.167	-.187	-.195	-.176	-.192
Estadístico de prueba		.157	.171	.173	.224	.217	.200	.205	.198	.190	.167	.323	.200	.243	.174	.201	.196	.176	.198	.192	.191	.187	.195	.180	.192
Sig. asintótica (bilateral)		.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.																									
b. Se calcula a partir de datos.																									
c. Corrección de significación de Lilliefors.																									

Figura 4. Prueba de Kolmogorov

INTERPRETACION: Prueba n par a menor a < 0.05 existe una normalidad y correlación es normal .000° EL cual dice que existe una corrección de significación de Lilliefors como se observa en la figura 4.

4.1. Resultados de la investigación

En seguida presento los resultados estudiados del trabajo de investigación; en primer lugar el análisis descriptivo de los datos y en segundo lugar el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico en el programa SPSS.

Resultados de la relación entre inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac, 2016.

Tabla 16

Inteligencia Emocional

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	Muy raras veces	10	10,5	10,5	10,5
	raras veces	15	15,8	15,8	26,3
	de vez en cuando	26	27,4	27,4	53,7
	a menudo	22	23,2	23,2	76,8
	Muy a menudo	15	15,8	15,8	92,6
		7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 16 y gráfico 6 muestra que la mayor parte de encuestados se concentra en la categoría debes en cuando, con 26 trabajadores y 27.4% y un menor porcentaje 10 trabajadores al 10,5% muy raras veces, mientras rara vez 15 (15.8%), a menudo 22 (23,2%), y muy a menudo 15(15,8%), manifiestan estar en desacuerdo con las dimensiones inteligencia emocional de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, región Apurímac- 2016.

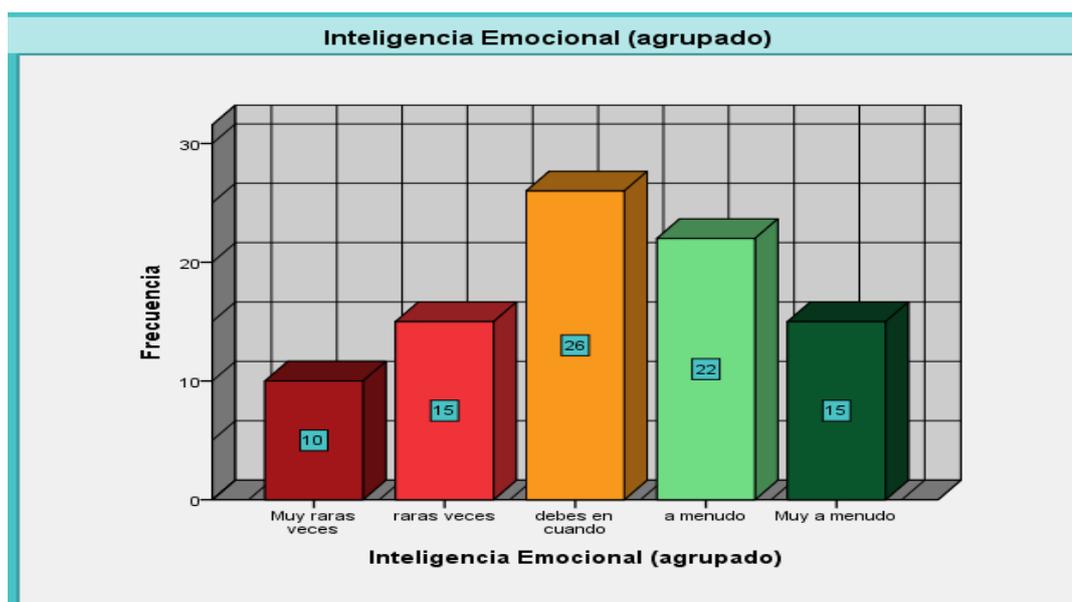


Gráfico 6. Inteligencia emocional

Tabla 17*Calidad en el servicio*

		N	%	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente Desacuerdo	14	14,7	14,7	14,7
	En desacuerdo	19	20,0	20,0	34,7
	Neutral	25	26,3	26,3	61,1
	De acuerdo	21	22,1	22,1	83,2
	Totalmente de acuerdo	9	9,5	9,5	92,6
		7	7,4	7,4	100,0
Total		95	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla N° 17 y gráfico 7 muestra que la mayor parte de encuestados se concentra en la categoría neutral, 25(26,3%) y un menor porcentaje 9(9.5%) totalmente de acuerdo, mientras de acuerdo 21(22,1%), en desacuerdo 19(20.0%), y totalmente desacuerdo 14(14,7%) manifiestan estar en desacuerdo con las dimensiones de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016.

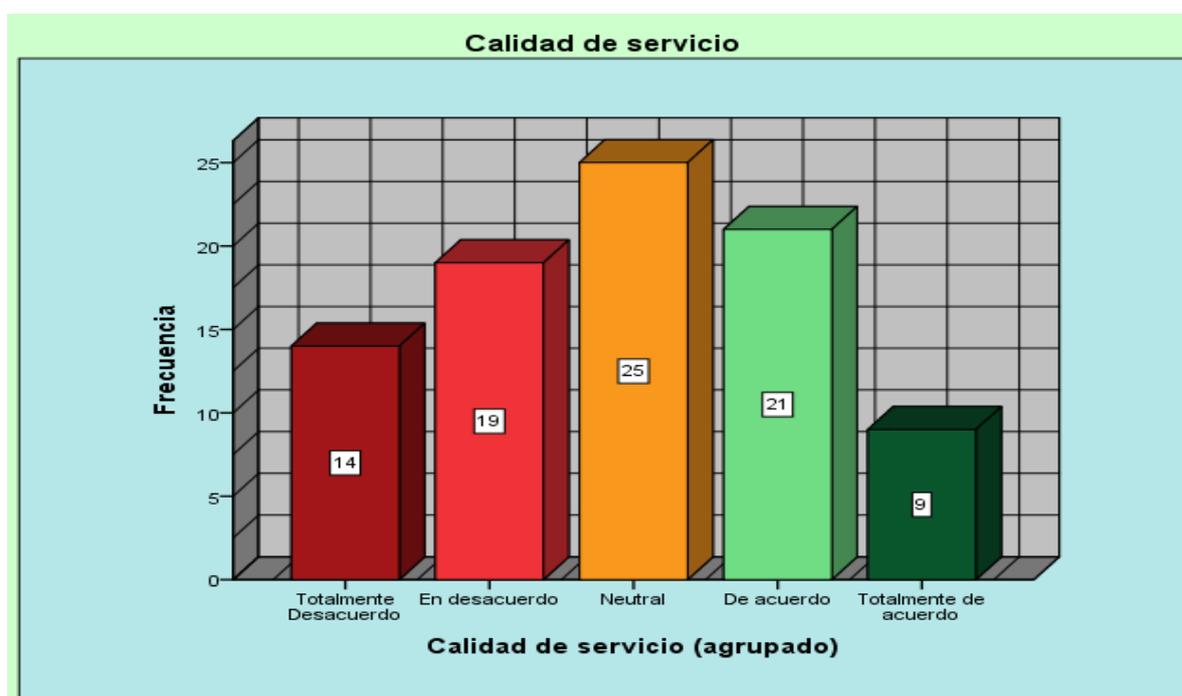


Gráfico 7. Calidad de servicio

4.2. Contratación estadística de Hipótesis

Se realizó con la prueba Rho de Spearman por ser información cuantitativa

Hipótesis general

Hipótesis nula: No hay relación significativa entre las variables inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac- 2016.

Hipótesis alterna: Hay relación significativa entre inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016.

Tabla 18

Correlación Inteligencia emocional y Calidad de Servicio

		Inteligencia Emocional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	1,000	,249*
	Calidad de servicio	,249*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015
		N	95
		Sig. (bilateral)	,015
		N	95

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 18 muestra el coeficiente de relación de Spearman donde resulta que existe Correlación positiva baja entre dos variables y estadísticamente muy significativa ($r=0.249^*$. $p 0,015 < 0.05$).

El resultado muestra, que la hipótesis alterna afirma que existe una correlación significativa entre las variables inteligencia emocional y la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac- 2016, siendo así consolidada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

Tabla 19

Aptitud Personal de la inteligencia emocional y expectativa de calidad en el servicio

			Aptitud Personal	Expectativa
Rho de Spearman	Aptitud Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,404**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	Expectativa	Coeficiente de correlación	,404**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 19 muestra coeficiente de relación de Spearman. Donde resulta que existe Correlación positiva moderada entre dos dimensiones y es estadísticamente muy significativa ($r=0.404^{**}$. $p < 0,000 < 0.05$).

En consecuencia, la hipótesis alterna que afirmaba que existe significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016, ha sido confirmada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

Hipótesis nula: No hay relación significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

Hipótesis alterna: Hay relación significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

Tabla 20

Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio

			Aptitud Personal	Percepción
Rho	de Aptitud Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,189
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,066
		N	95	95
	Percepción	Coeficiente de correlación	,189	1,000
		Sig. (bilateral)	,066	.
		N	95	95

Fuente: Elaboración propia

La tabla 20 muestra coeficiente de relación de Spearman. En donde resulta que existe correlación positiva muy baja entre dos dimensiones y es estadísticamente muy significativa ($r=0.189^*$, $p=0,066 < 0.05$).

El resultado muestra que la hipótesis alterna afirma que existe una correlación significativa entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016, se confirma.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

Hipótesis nula: no hay relación significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

Hipótesis alterna: Hay relación significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

Tabla 21

Aptitud Social - expectativa

				Aptitud	
				Social	Expectativa
Rho	de Aptitud Social	Coeficiente	de	1,000	,105
Spearman		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,310
		N		95	95
	expectativa	Coeficiente	de	,105	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,310	.
		N		95	95

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21, muestra coeficiente de relación de Spearman. En donde el resultado muestra que existe correlación positiva muy baja entre las dos dimensiones y la estadística es muy significativa ($r=0.105$, $p=0,310 < 0.05$).

El resultado muestra, la hipótesis alterna afirma que existe significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016, ha sido aceptada.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

Hipótesis nula: no hay relación significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016.

Hipótesis alterna: hay una relación significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016

Tabla 22

Correlación Aptitud Social - Aspecto percepción

		Aptitud Social	Aspecto percepción
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,001
	Sig. (bilateral)	.	,990
	N	95	95
Aspecto percepción	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	Sig. (bilateral)	,990	.
	N	95	95

Fuente: Elaboración propia

La tabla 22, afirma que el coeficiente de relación de Spearman. El resultado muestra que no existe correlación alguna entre las dos dimensiones y es estadísticamente muy significativa ($r=0,990$. $p < 0,001$).

El resultado, de la hipótesis nula que afirmaba no hay significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016, ha sido confirmada.

Tabla 23*Tabla de correlación*

Valor	Significado
-1	correlación negativa perfecta
-0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,10 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.	No existe correlación alguna entre las variables
0,1 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0.89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández Sampier, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2010)

CAPÍTULO V

DISCUSION

Los análisis conseguidos del estudios de los datos para cada variable y sus dimensiones fortalecen la hipótesis general alterna los datos han sido tratados estadísticamente en su aprobación y confianza, por lo que son válidas las conclusiones.

En este análisis, la investigación tiene aceptación por su base de datos y la formalidad utilizado para su obtención.

PRIMERA: por consiguiente la hipótesis general en la presente investigación se llegó a los siguiente acuerdos que existe una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016. Por tal razón se obtuvo una Rho de Spearman = 0. 249** siendo esta una correlación positiva baja entre las variables.

Se constituyó que los participantes demuestran un nivel alto de inteligencia emocional, manejan adecuadamente sus emociones cuyas reacciones son aceptables, debido a que cuentan con un ambiente favorables, las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes inmediatos son amigables, cuentan con las herramientas necesarias y se les incentiva , lo que da como resultado que sean personas amigables , atrayentes para brindar un buen servicio a sus clientes.

- Se analizaron los componentes básicos de la inteligencia emocional lo cuales son, empatía, autoconfianza, persuasión, iniciativa y comunicación asertiva.
- Se hizo un análisis que el nivel de servicio al cliente que presenta la Cooperativa es provechoso, con el manejo de las impresiones que poseen los participantes puesto que son emocionalmente inteligentes, se interesan por ganarse la confianza y dar un buen trato a sus clientes.
- Se demostró que los colaboradores tiene poca información acerca de las funciones del puesto de trabajo que desempeñan, lo cual genera dificultades en el proceso de comunicación hacia los clientes, lo que provoca el disgusto de los mismos.

SEGUNDO: de acuerdo al análisis la hipótesis específica 1 en la presente investigación se llegó a los siguientes compromisos que hay una relación significativa entre las dimensione Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. Logrando un Rho Spearman= 0.404** obteniendo una correlación positiva moderada entre las dimensiones.

la inteligencia emocional del personal de una microempresa, conmueve al servicio a clientes, para organizar una estrategia de diferenciación con base en la aplicación y el desarrollo de la inteligencia emocional, que favorezcan para ser más atractivos a nivel nacional; y que fuera de las de mayor participación en el mercado, de donde se descubrieron los principales problemas, que fueron, la falta de una administración orientada a identificar y aprovechar las ventajas y minimizar las debilidades de su personal, que no existe un buen proceso de reclutamiento de personal y que no se mide el desempeño de los empleados y la satisfacción del cliente.

En la presente investigación se concluye hay una correlación propia entre la dimensión Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. (Rho Spearman= 0.404**) por eso la correlación es positiva moderada entre las dimensiones.

TERCERO: por tal razón la hipótesis específica 2 en la presente investigación se llegan a los siguientes acuerdos que existe una relación significativa entre las dimensiones Aptitud Personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. Obteniéndose un Rho Spearman= 0.189 siendo esta una correlación positiva muy baja entre las dimensiones.

Es definitiva el diseño de un manual de calidad favorece a mejorar el a la atención que se les brinda a los comensales. Entre los resultados más resaltantes al aplicarse el cuestionario se obtuvo. Que el diseño del manual de calidad de servicio para ser aplicado a la empresa hotelera Gran Sipán, favorecerá con su puesta en práctica, mejorar indudablemente el nivel de calidad que los clientes exigen ya que éste manual en su diseño contiene objetivos de calidad, misión, visión, política de calidad, funciones que cada área del hotel tiene que realizar, con la finalidad de alcanzar la fidelidad total entre la empresa hotelera y sus clientes.

De acuerdo al presente investigación se llega a los siguientes acuerdos, existe una relación significativa entre la Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. (Rho Spearman= 0.189 por ende la correlación es positiva muy baja entre las dimensiones).

CUARTO: por tal razón la hipótesis específica 3 en la presente investigación se llegan a los siguientes acuerdos que no existe una relación significativa entre las dimensiones Aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. Alcanzando un $Rho Spearman = 0.105$ lo cual es una Correlación positiva muy baja para las dimensiones.

Al estudiar los principales acuerdos de la implementación del plan de capacitación llego a los acuerdos en que no solo impactan en el ámbito económico, al optimizar la satisfacción del cliente con las esfuerzo del capital humano y fidelizarlos con la organización, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada uno de los recursos humanos quiénes identifican las disconformidades en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su labor y relacionarse con los usuarios.

El presente investigación se finaliza que hay relación significativa con dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. ($Rho Spearman = 0.105$) siendo esta una correlación positiva muy baja entre las dimensiones.

QUINTO: por tal razón la hipótesis específica 4 en la presente investigación se llegan a los siguientes acuerdos no existe una relación significativa entre las dimensiones Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016. Obteniéndose un $Rho Spearman = 0.001$ siendo esta que no existe correlación alguna entre las dimensiones.

El presente investigación conlleva a un estudio pragmático para analiza aspectos reales que suceden en distintos niveles de la actividad económica de un fragmento o espacio fijada. Es transcendental, por tal razón, un acontecimiento teórico y experiencia de todo el proceso de análisis; por consiguiente se alcanza efectos vigorosos que sean confiables para utilidad encaminada para el logro del bien común y el desarrollo del distrito, provincia, región y del país.

En la presente investigación se finaliza que no existe una relación significativa entre la dimensión Aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la municipalidad provincial de Andahuaylas, región Apurímac 2016. ($Rho Spearman = 0.049^{**}$ siendo esta una correlación negativa moderada entre las dimensiones).

CONCLUSIONES

PRIMERO: Hay una relación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac 2016.

De acuerdo que el grado de sig. Es 0.015 por ende, se contradice la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; Se fijó el coeficiente de Correlación Rho Spearman 0.249* lo cual revela una débil correlación positiva baja entre las variables, donde el 27.4 % del capital humano afirma que la inteligencia emocional se da debes en cuando y la calidad en el servicio 46,3% de manera neutral.

SEGUNDO: Existe una relación significativa entre las dimensiones aptitud personal de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

De acuerdo que el grado de sig. Es 0.000 por ende, se contradice la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; Se comprobó el coeficiente de Correlación Rho Spearman 0.404** por tal razón la correlación es positiva moderada entre las dimensiones, de modo el 47,9% del capital humano afirma que la aptitud personal se da debes en cuando y la expectativa en la calidad en el servicio 43,0% de los trabajadores están en desacuerdo.

TERCERO: Existe una relación significativa entre las dimensiones aptitud personal de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

De acuerdo a la sig. Es 0.066 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; Se llega a la siguiente conclusión que el coeficiente de Correlación Rho Spearman 0.189 por ende existe una correlación positiva muy baja entre las dimensiones, se afirma el 42,7% del capital humano afirma que la aptitud personal se da debes en cuando y la percepción de la calidad en el servicio 58.3 %. De los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo.

CUARTO: Llegando a los siguientes acuerdos que existe una relación significativa entre las dimensiones aptitud social de la inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

Por consiguiente sig. Es 0.310 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; que el coeficiente de Correlación Spearman 0.105 por eso que existe una correlación positiva muy baja entre las dimensiones, que el 61.5 % del capital humano afirma que la aptitud social de la inteligencia emocional se da rara vez y la expectativa de la calidad en el servicio 43,0 % de los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo

QUINTO: Llegando a los siguientes acuerdos que no existe relación significativa entre las dimensiones aptitud social de la inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

Por consiguiente sig. Es 0.990 por ende, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; Se acordó el coeficiente de Correlación Rho Spearman 0.001

Podemos afirmar que no existe correlación entre las dimensiones, donde el 61,5 % de los trabajadores manifiestan que la aptitud social de la inteligencia emocional se da raras vez y la percepción de la calidad en el servicio 58.3%. Los trabajadores manifiestan estar en desacuerdo.

RECOMENDACIONES

PRIMERO. Es importante que la administración pública peruana establezca políticas y normativas para una selección rigurosa al personal en las áreas con mayor contacto social y tome modelos en la calidad de servicio así mismo fortalezcan los valores organizacionales como es la calidad, trabajo en equipo, tolerancia y empatía y que bien se pueda emplear en municipios pequeños como la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

SEGUNDO. Si bien es cierto que hoy en día la tecnología y el internet abre nuevos modelos de aprendizaje e allí donde uno termina de tallar su aptitud personal y Desarrolla como servidor público adquiere modelos y formas de servir al usuario claro que ello se fortalecería con talleres y/o tips de orientación al personal en temas de calidad en el servicio, el estrés, inteligencia emocional y fortalecer estandarizando con los demás servidores del municipio.

TERCERO. Trabajar en una institución pública en el tiempo genera conocimiento y experiencia el cual da una percepción positiva a los nombrados; donde ellos se sienten conedores y confiados pero los tiempos cambian se recomiendan que compartan con los demás trabajadores su experiencia a través de charlas de sociabilización o cursos, talleres; generando así una retro alimentación en temas como que percibe el usuario de la atención que realizo.

CUARTO. El ser humano es eminentemente sociable según la historia, Cabe recalcar que los servidores del Municipio Provincial de Andahuaylas presentan un nivel intermedio de inteligencia emocional o manejan adecuadamente sus emociones o cuyas relaciones son aceptables debido a que cuentan con un ambiente cómodo y las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes son agradables. Se recomienda para esta acción eventos deportivos entre colegas o trabajadores.

QUINTO. Cada ser humano es distinto sea de color, idioma, cultura, costumbres valores, creencias, religión etc. Por ello se hace acreedor de un sinfín de problemas personales.

Cuando un servidor atiende a un usuario desconoce de los problemas que esté pasa, es por ello que la percepción que uno puede tener del usuario puede ser erróneo de allí que la aptitud social y percepción que no existe correlación alguna entre estas dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez Ibarrola, J. (2006). Introducción a la calidad .
- Hernández Mazariegos, L. (2014). "Inteligencia emocional y servicio al cliente" (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa salcajár. I.). Guatemala.
- Hernández Sampier, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). Metodología de la Investigación. México
- Sánchez Meza, M. (2014). "Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "el restaurant mar picante" de la ciudad de Trujillo". trujillo .
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio. bogotá: Ecoe Ediciones.
- A. Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Leonard, L. B. (1993). calidad total en la gestion de servicios. USA.
- Baquerizo, D. L. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto, Lima-Perú, .
- Bar-On, R. (1997). El Inventario del Cociente Emocional (EQ-I). Toronto, Canadá .
- Bar-On, R. (2003). Emotional Intelligence in Organizations . texas.
- Bisquerra Alzina , R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida.
- Bon. (2008). Gestión de Servicios de TI basada en gestión de calidad. Reino Unido:.
- Burbank, E. M. (7 de FEBRERO de 2013). Inventario de cociente emocional ICE BAR ON . Obtenido de <https://es.slideshare.net/theacullen1/inventario-de-cociente-emocional-ice-baron-y-su>
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Lima-Peru: San Marcos.
- Casermeyro De goytia, M. B., & Scheuber De lovaglio, y. (2014). Calidad en los servicios publicos. argentina.
- David, G. (1998). Trabajando con inteligencia emocional. New York .
- Gardner, H. (1993). Inteligencias Múltiples. Nueva York:.
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional .
- Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Bogotá: Javier Vergar.
- Goleman, D. (2009). Inteligencia emocional.
- Gómez Gras, J.M., León Espí, , & Galiana Lapera. (2000). Que debes saber para mejorar tu empleabilidad".
- González Valles, C. (2005). El desarrollo de la inteligencia emocional.
- Heart, t. a. (1995). la inteligencia emocional.
- <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>. (2 de junio de 2013). PRINCIPIOS DE GESTION. Obtenido de <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>

- Huarcaya Huisa, R. (2016). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas.
- Maye, J., & Salove, P. (2000). Política educativa sobre la inteligencia emocional: el caso de las escalas de capacidad.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). ¿que es la inteligencia emocional? New york.
- Mayer, S. (1990). inteligencia emocional.
- Mirian Karen , O. (2016). "Marketing relacional y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas – Lima, viceversa, 2014". Andahuaylas.
- Munch Galindo, L. (2006). Mas allá de la excelencia y de la calidad total. México: Trillas.
- Núñez, H. (2007). Como elaborar el proyecto de investigacion científica en contabilidad ,administracion,economia y educacion. Peru: Primera ed.
- Pereira Samayo, S. V. (2012). "Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" (estudio realizado con el personal de la empresa SERVIPUERTAS S.A de la ciudad quetzaltenan. quetzaltenan.
- Pretell Novoa , E., & Marcelo Vásquez , E. (2014). taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio
- Vieyra, M. C. (2007). La inteligencia emocional como estrategia para mejorar el servicio a clientes en una microempresa de servicios. Estudio de caso: "ATS-MERIDIAN de México SA. México .
- Weisinger, H. (1988). La inteligencia emocional en el trabajo: El borde sin explotar para el éxito.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). Calidad total en la gestion de servicios. USA.

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la aptitud personal de la Inteligencia emocional se relaciona con la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016? • ¿De qué manera la aptitud personal de la Inteligencia emocional se relaciona con la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016? • ¿De qué manera la aptitud social de la Inteligencia emocional se relaciona con la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016? • ¿De qué manera la aptitud social de la Inteligencia emocional se relaciona con la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016? 	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y las expectativas de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. • Establecer la relación que existe entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016. • Establecer la relación que existe entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016. • Establecer la relación que existe entre la aptitud social de la Inteligencia emocional con la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. • Existe relación entre la aptitud personal de la Inteligencia emocional y la percepción de la Calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. • Existe relación entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la expectativa de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. • Existe relación entre la aptitud social de la Inteligencia emocional y la percepción de la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016. 	<p>VARIABLE I:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia • Emocional <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aptitud Personal • Aptitud Social <p>VARIABLE II: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: El tipo de investigación es sustancial. NIVEL: La investigación es de carácter Descriptivo-Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: 251 trabajadores de la MPA. MUESTRA: 95 trabajadores de la MPA; Escogida aleatoriamente.</p>	<p>TÉCNICAS: Encuesta estructurada y fichas TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Los datos serán procesados en el programa SPSS 22.0 Español INSTRUMENTO: Cuestionario</p>	

Anexo 2 : Matriz de operacionalización de variables

Título: Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016

VARIABLES DE ESTUDIO		DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: INTELIENCIA EMOCIONAL	Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (Goleman, 1999)	DIMENSION 1 Aptitud personal	<ul style="list-style-type: none"> • AUTOCONOCIMIENTO. • AUTORREGULACIÓN. • MOTIVACIÓN
		DIMENSION 4 Aptitud social	<ul style="list-style-type: none"> • EMPATÍA • PASIÓN • AMABILIDAD
VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO	Es la calidad de un servicio debe entenderse como una medida de cómo se ajusta la Administración de un servicio a las expectativas del cliente. A través de un estudio empírico con un cuestionario de 22 ítems, estructurado a partir de los cinco elementos, Donde se miden, por un lado, las expectativas de los clientes y, por otro, la percepción del servicio, identificaron cinco factores, que son los que determinan la calidad percibida tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en la escala SERVQUAL.	DIMENSION 3 Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • PERSPECTIVA • VISIBLE • DIFERENCIACIÓN
		DIMENSION 4 Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • APRECIACION • SEGURIDAD • SATISFACCIÓN

Anexo 3: Matriz del instrumento de recojo de datos

Título: Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
Variable 1: Inteligencia emocional	Aptitud personal	<ul style="list-style-type: none"> • AUTOCONOCIMIENTO • AUTORREGULACION • MOTIVACIÓN 	22.7%	10	1.-Es fácil decirle a la gente cómo me siento. 2.-Me molesto demasiado de cualquier cosa. 3.-Debo decir siempre la verdad. 4.-Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero. 5.-Me molesto fácilmente. 6.-Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas. 7.-Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago. 8.-Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones. 9.-Soy bueno (a) resolviendo problemas. 10.-No tengo días malos.
	Aptitud social	<ul style="list-style-type: none"> • EMPATÍA • PASIÓN • AMABILIDAD 	22.7%	10	11.-Me importa lo que les sucede a las personas. 12.-Me gustan todas las personas que conozco. 13.-Soy capaz de respetar a los demás. 14.-Pienso bien de todas las personas. 15.-Tengo mal genio. 16.-Nada me molesta. 17.-Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos. 18.- Me agrada hacer cosas para los demás. 19.-Cuando me molesto actúo sin pensar. 20.-Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Peso	N° de ítems	ítems
<p>Variable 2: Calidad en el servicio</p>	<p>Expectativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • PERSPECTIVA • VISIBLE • DIFERENCIACIÓN 	<p>27.3%</p>	<p>12</p>	<p>1.- ¿Los Servidores cuentan con buen conocimiento para atender a los usuarios? 2.- ¿La atención a los usuarios es personalizada? 3.- ¿Existe buena reputación entre el público en general? 4.- ¿No existen errores en la prestación del servicio? 5.- ¿No existen errores en las notificaciones y citaciones por la unidad de RR. HH? 6.- ¿Se resuelven de forma eficaz y sin errores cualquier Problema? 7.- ¿La atención para resolver problemas es rápida y expedita? 8.- ¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al Usuario la información cuando la necesita? 9.- ¿El personal es honesto, se puede confiar en ellos? 10.- ¿El personal es competente y profesional? 11.- ¿El personal actúa con discreción y respeta la intimidad del Cliente? 12.- ¿La MPA atiende sus necesidades específicas?</p>

	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • APRECIACION • SEGURIDAD • SATISFACCIÓN 	27.3%	12	<p>13.- ¿La MPA cuenta con Equipamiento moderno?</p> <p>14.- ¿La decoración del establecimiento es sencilla y acogedora?</p> <p>15.- ¿Cuentan con ambientes confortables?</p> <p>16.- ¿Existen facilidad de estacionamiento vehicular?</p> <p>17.- ¿Los empleados tienen empeño en solucionar los problemas de los usuarios?</p> <p>18.- ¿El personal tiene un aspecto agradable y uniforme en la atención a los usuarios?</p> <p>19.- ¿El equipamiento es suficiente y moderna en la institución?</p> <p>20.- ¿Los servicios que proporciona la página Web ayudan a solucionar sus problemas</p> <p>21.- ¿El tiempo de espera para obtener el servicio es Satisfactorio?</p> <p>22.- ¿Los funcionarios demuestran estar capacitados para Ofrecer un pronto servicio?</p> <p>23.- ¿Las instalaciones son seguras?</p> <p>24.- ¿El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta un servicio personalizado?</p>
--	-------------------	--	-------	----	---

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos:

Oscar Apaza Apaza
Magister

Grado Académico:

Fecha: 15.04.17

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Cumple reglamentación con respecto
al esquema y la forma.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Existe una coherencia entre el
Título-dimensión, indicador ítems.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Existe una coherencia, relativa de los
reactivos.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Visto los documentos suscitados:
Procede.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARCE

Mg. Oscar Apaza Apaza

Sello y Firma del Evaluador

DNI:

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Juan Cielo Ramírez Cajamarca*

Grado Académico: *Maestro en Administración*

Fecha: *15 / 04 / 2017*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

*Ampliar dimensiones de servicios
se recomienda el Modelo Parasuraman
Modelos SERVICIOAL.*

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Mejorar Reactivos.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARBOLEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Juan Cielo Ramírez
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador
DNI: *09598927*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Felipe Rafael Valle Díaz*
Grado Académico: *Doctor en Administración*
Fecha: *27.06.2017*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Presenta estructura adecuada, existe coherencia, contiene citas bibliográficas.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Está relacionado con la Teoría, modelo y constructos que se van a aplicar.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Los ítems o reactivos presentan coherencia, pertinencia para el objetivo que se pretende alcanzar.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

procede, solo mejora la redacción y ortografía



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDÁS

Dr. Felipe Rafael Valle Díaz
DOCENTE

DPTO. ACADEMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *21557083*

Anexo 5: Fotografías

GESTIÓN 2015-2018 DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

NARCISO CAMPOS TRUYENQUE ALCALDE

Juntos
PODEMOS
Más...!

**TRABAJANDO JUNTOS
POR MAS OBRAS
PARA ANDAHUAYLAS**

Of. de Protocolo y Relaciones Institucionales





DIMENSION APTITUD PERSONAL						
1	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.	1	2	3	4	5
2	Me molesto demasiado de cualquier cosa.	1	2	3	4	5
3	Debo decir siempre la verdad.	1	2	3	4	5
4	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	1	2	3	4	5
5	Me molesto fácilmente.	1	2	3	4	5
6	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	1	2	3	4	5
7	Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	1	2	3	4	5
8	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	1	2	3	4	5
9	Soy bueno (a) resolviendo problemas.	1	2	3	4	5
10	No tengo días malos.	1	2	3	4	5
DIMENSION APTITUD SOCIAL						
11	Me importa lo que les sucede a las personas.	1	2	3	4	5
12	Me gustan todas las personas que conozco.	1	2	3	4	5
13	Soy capaz de respetar a los demás.	1	2	3	4	5
14	Pienso bien de todas las personas.	1	2	3	4	5
15	Tengo mal genio.	1	2	3	4	5
16	Nada me molesta.	1	2	3	4	5
17	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
18	Me agrada hacer cosas para los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando me molesto actúo sin pensar.	1	2	3	4	5
20	Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada	1	2	3	4	5

TERCERA PARTE: Responda cada una de las preguntas respecto a la calidad de servicio Para evaluar la variable.

1= TD	2 = ED	3= N	4= DA	5= TA
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

En cada pregunta tendrá la opción de cinco respuestas, donde marcará con (x) una sola respuesta sobre a, b, c, d, e. de acuerdo a su opinión, donde:

	a	b	c	d	e				
	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
N°	ÍTEMS				a	b	c	d	e
DIMENSIÓN ESPECTATIVA									
1	¿Los Servidores cuentan con buen conocimiento para atender a los usuarios?				1	2	3	4	5
2	¿La atención a los usuarios es personalizada?				1	2	3	4	5
3	¿Existe buena reputación entre el público en general?				1	2	3	4	5
4	¿No existen errores en la prestación del servicio?				1	2	3	4	5
5	¿No existen errores en las notificaciones y citaciones por la unidad de RR. HH?				1	2	3	4	5
6	¿Se resuelven de forma eficaz y sin errores cualquier Problema?				1	2	3	4	5
7	¿La atención para resolver problemas es rápida y expedita?				1	2	3	4	5
8	¿Siempre hay personal disponible para proporcionar al Usuario la información cuando la necesita?				1	2	3	4	5
9	¿El personal es honesto, se puede confiar en ellos?				1	2	3	4	5
10	¿El personal es competente y profesional?				1	2	3	4	5
11	¿El personal actúa con discreción y respeta la intimidad del Cliente?				1	2	3	4	5
12	¿La MPA atiende sus necesidades específicas?				1	2	3	4	5
13	¿La MPA cuenta con Equipamiento moderno?				1	2	3	4	5
DIMENSION PERCEPCION									
14	¿La decoración del establecimiento es sencilla y acogedora?				1	2	3	4	5
15	¿Cuentan con ambientes confortables?				1	2	3	4	5
16	¿Existen facilidad de estacionamiento vehicular?				1	2	3	4	5
17	¿Los empleados tienen empeño en solucionar los problemas de los usuarios?				1	2	3	4	5

18	¿El personal tiene un aspecto agradable y uniforme en la atención a los usuarios?	1	2	3	4	5
19	¿El equipamiento es suficiente y moderna en la institución?	1	2	3	4	5
20	¿Los servicios que proporciona la página Web ayudan a solucionar sus problemas	1	2	3	4	5
21	¿El tiempo de espera para obtener el servicio es Satisfactorio?	1	2	3	4	5
22	¿Los funcionarios demuestran estar capacitados para Ofrecer un pronto servicio?	1	2	3	4	5
23	¿Las instalaciones son seguras?	1	2	3	4	5
24	¿El personal se dirige al cliente por su nombre. Se presta Un servicio personalizado?	1	2	3	4	5

Agradezco su colaboración

Anexo 7: Organigrama Municipalidad Provincial Andahuaylas

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

APROBADO CON ORDENANZA MUNICIPAL N° 013-2013-MPA

