



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

PRESENTADA POR:

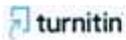
EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

PUNO, PERÚ

2024



Página 1 of 125 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::8254417024569

EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ...

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254417024569

Fecha de entrega

17 dic 2024, 4:07 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

17 dic 2024, 4:12 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDA....docx

Tamaño de archivo

8.1 MB

118 Páginas

25,833 Palabras

143,067 Caracteres

Edwin Abdon Quispe Cansaya
CLAD 1001017



Página 1 of 125 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::8254417024569

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 7% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023



PRESENTADA POR:

EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


D.Sc. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

PRIMER MIEMBRO


Dra. ZORAIMA JULIETA LAURA CASTILLO

SEGUNDO MIEMBRO


D.Sc. MIRIAM SEREZADE HANCCO GOMEZ

ASESOR DE TESIS


Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 14 de noviembre de 2024.

ÁREA: Administración de recursos humanos.

TEMA: Inteligencia emocional y su influencia en la calidad de servicio de las universidades públicas de región Puno 2023.

LÍNEA: Administración y marketing.



DEDICATORIA

A mi madre, cuyo inagotable apoyo y paciencia me guían siempre hacia mis metas, que de algún modo también son las tuyas, cuyo ejemplo personal admiro profundamente y que me inspira a mejorar continuamente, recordándome que siempre hay margen para ser mejor.

Edwin Abdon Quispe Cansaya



AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por ser la fuerza divina que guía
cada uno de mis pasos.*

*A mi querida, Universidad Nacional
del Altiplano Puno, que me inició en los
caminos del saber y concebir lo esencial del
conocimiento.*

*Mi agradecimiento a mi esposa
Mariluz, por su invaluable apoyo, a, mis hijos
Hadhayr y Edhu, que en los momentos difíciles
siempre están presentes; a toda mi familia
hermanos, tíos, sobrinos, primos y padrinos.*

*Agradecimiento a mi asesor Dr.
Rolando Esteban Rodríguez Huamaní, al
Jurado calificador por su valiosa
contribución al compartir sus
conocimientos, confianza y motivación en la
investigación.*

*A mis colegas, estudiantes, personal
administrativo y amigos de la FCAH – UNAP y
de la FGEE – UNAJ, por el invaluable apoyo
que hizo posible la realización del presente
trabajo.*

A todos, gracias

Edwin Abdon Quispe Cansaya



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	ix
ACRÓNIMOS	x
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Definiciones de inteligencia emocional	5
1.1.2	Historia	5
1.1.3	Características	5
1.1.4	Elementos	6
1.1.5	Competencias	6
1.1.6	Modelo de inteligencia emocional	6
1.1.7	Modelos de los cuatro pilares de la inteligencia emocional	7
1.1.8	Inteligencia emocional	7
1.1.9	Auto regulación	8
1.1.10	Motivación	8
1.1.11	Habilidad social	9
1.1.12	Calidad de servicio	9
1.1.13	Productividad	10
1.1.14	Atención al cliente	10
1.1.15	Rotación	11
1.2	Antecedentes	12
1.2.1	Internacionales	12
1.2.2	Nacionales	14



1.2.3	Locales	16
-------	---------	----

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	17
2.2	Enunciados del problema	18
2.2.1	Problema general	18
2.2.2	Problemas específicos	18
2.3	Justificación	18
2.4	Objetivos	19
2.4.1	Objetivo general	19
2.4.2	Objetivos específicos	19
2.5	Hipótesis	20
2.5.1	Hipótesis general	20
2.5.2	Hipótesis específicas	20

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Lugar de estudio	21
3.2	Población	22
3.3	Muestra	23
3.4	Método de investigación	24
3.4.1	Enfoque	24
3.4.2	Diseño de investigación	24
3.4.3	Alcance de la investigación	25
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	25
3.5.1	Prueba de normalidad	27
3.5.2	Prueba de análisis y prueba de hipótesis	28
3.5.3	Validación del instrumento	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	32
4.1.1	Caracterización de la muestra	32
4.1.2	OE1: Identificar los componentes de la inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas	33



4.1.3	OE2: Determinar la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno	39
4.1.4	OE3: Analizar la diferencia de la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ	41
4.1.5	OE4: Realizar una propuesta del programa de mejoramiento para el manejo de la inteligencia emocional en las universidades públicas	43
4.1.6	OG: Determinar cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023	65
4.2	Discusión	66
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	71
	BIBLIOGRAFÍA	73
	ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Operacionalización de variables	11
2. Resumen detallado de la muestra	24
3. Descripción de métodos por objetivo	26
4. Descripción de la prueba de normalidad	27
5. Niveles de Correlación de Spearman	29
6. Alfa de Cronbach del instrumento inteligencia emocional	30
7. Alfa de Cronbach del instrumento calidad de servicio	31
8. Nivel de inteligencia emocional intrapersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	33
9. Relación de Inteligencia emocional intrapersonal y la calidad de servicio	34
10. El componente intrapersonal de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2023	35
11. Nivel de inteligencia emocional interpersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	36
12. Nivel de inteligencia emocional interpersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	37
13. El componente interpersonal de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2023	38
14. Nivel de inteligencia emocional del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	38
15. Nivel de la calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	40
16. Prueba de hipótesis de Wilcoxon para intervalos con signo para determinar el nivel de la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo en las universidades de la región de Puno	40
17. Escalas de valoración para clasificar la calidad de servicio	41
18. Calidad de servicio del personal administrativo según la Universidad Nacional del Altiplano y la Universidad Nacional de Juliaca, 2023	42



19.	Prueba de hipótesis de U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney para determinar si existe o no diferencias significativas entre la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo en las universidades de la región de Puno	43
20.	Contenido y descripción general del programa	44
21.	Modulo 1: Introducción a la Inteligencia Emocional	46
22.	Semana 1: Introducción a la inteligencia emocional	47
23.	Semana 2: Autoconocimiento y autorregulación	48
24.	Semana 3: Empatía y habilidades interpersonales	48
25.	Semana 4: Manejo de conflictos y resolución de problemas	49
26.	Semana 5: Mejora continua de la calidad de servicio	49
27.	Modulo 2: Autoconocimiento y autorregulación	50
28.	Módulo 2: Aplicación dinámica “El espejo”	52
29.	Modulo 2: Aplicación de dinámicas	53
30.	Modulo 3: Empatía y habilidades interpersonales	54
31.	Módulo 3: Aplicación dinámica	56
32.	Modulo 3: Aplicación de dinámicas	56
33.	Modulo 4: Manejo de conflictos y resolución de problemas	57
34.	Módulo 4: Aplicación dinámicas	59
35.	Modulo 4: Aplicación de dinámicas	60
36.	Modulo 5: Mejora continua de la calidad de servicio	61
37.	Módulo 5: Aplicación dinámicas	63
38.	Modulo 5: Aplicación de dinámicas	64
39.	De doble entrada Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023	65
40.	Prueba de hipótesis de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2024	66



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Universidad Nacional del Altiplano	21
2. Universidad Nacional de Juliaca	22



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	81
2. Cuestionario	83
3. Tabla general de resultados (personal administrativo, docentes y estudiantes)	86
4. Validación de expertos	100
5. Declaración jurada de autenticidad de tesis	103
6. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional	104



ACRÓNIMOS

FCAH	:	Facultad de Ciencias Administrativas y Humanas
FGEE	:	Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)
UNAP	:	Universidad Nacional del Altiplano Puno
UNAJ	:	Universidad Nacional de Juliaca



RESUMEN

La inteligencia emocional es una habilidad relacionada con temas de liderazgo, comportamiento organizacional y los sentimientos propios que desarrollan las personas que permiten desenvolverse en el día a día, en muchos casos puede influir en el éxito o fracaso en el nivel profesional como también en el personal, familiar, académico, entre otros. El objetivo fue determinar la influencia de la inteligencia emocional del personal administrativo de las Universidades públicas de región Puno. El método utilizado es correlacional de enfoque cuantitativo no experimental, diseño transversal con alcance explicativo; la UNA – Puno, con 900 colaboradores administrativos, 1,559 docentes y 18,915 estudiantes; la UNAJ, con 165 colaboradores administrativos, 162 docentes y 2,785 estudiantes considerados como la población; debido a la complejidad de la muestra, se determinó el estudio en la Facultad de Ciencias Administrativas y Humanas, Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial; se adoptó el tipo muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario con 48 ítems. Los resultados demostraron que la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio debido a que tiene una significación alta de 0,732 al nivel de 0,01. Esto indica que hay una correlación positiva significativa (al nivel 0,01) entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo. Concluyendo que el personal administrativo cuenta con un nivel avanzado de inteligencia emocional, brindan un servicio de mejor calidad. Aunque la mayoría del personal administrativo ofrece un servicio de buena calidad.

Palabras clave: Capacidad de respuesta, empatía, inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, servicio.

ABSTRACT

Emotional intelligence is a skill related to leadership issues, organizational behavior, and the feelings that people develop that allow them to function on a daily basis, in many cases it can influence success or failure at the professional level as well as at the personal, family, academic, among others. The objective was to determine the influence of the emotional intelligence of administrative staff of the public universities in the Puno region. The method used is correlational with a non-experimental quantitative approach, cross-sectional design with explanatory scope; UNA - Puno, with 900 administrative collaborators, 1,559 teachers, and 18,915 students; UNAJ, with 165 administrative collaborators, 162 teachers, and 2,785 students, were considered as the population; due to the complexity of the sample, the study is counted in the Administrative and Human Sciences Faculty, and Management and Business Entrepreneurship Faculty; adopting the probabilistic and non-probabilistic sampling types. The data collection technique was the survey, the instrument was a questionnaire with 48 items. The results showed that emotional intelligence is related to the quality of service because it has a high significance of 0.732 at the 0.01 level. This indicates that there is a significant positive evaluation (at the 0.01 level) between emotional intelligence and the quality of service of the administrative staff. Concluding that the administrative staff has an advanced level of emotional intelligence, providing a better-quality service. Although the majority of the administrative staff offers a good quality service.

Keywords: Empathy, interpersonal intelligence, intrapersonal intelligence, responsiveness, service.

V°B°

Firmado digitalmente por
AROQUIPA VELASQUEZ Angel
David FAU 20145496170 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 07.12.2024 16:06:45 -05:00

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más competitivo y globalizado las instituciones y empresas no solo valoran el esfuerzo físico, el coeficiente intelectual, se refiere a la inteligencia emocional esta emerge como un aspecto fundamental, orientada principalmente a los profesionales que tienen una interacción directa con el público, esto permite tener conexión con la capacidad de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones, como también de los demás. Habilidades como la empatía, motivación, autoconciencia y las habilidades sociales. Cuando se aplican estas competencias en el ámbito laboral, muestran una mejor capacidad de resolver conflictos, adaptarse a situaciones, capacidad de relacionarse con los clientes, permitiendo establecer conexiones significativas. La inteligencia emocional, definida por Goleman (1995) como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos a nosotros mismos y de manejar adecuadamente las relaciones con los demás, ha sido objeto de numerosas investigaciones en las últimas décadas. Diversos estudios han demostrado que los individuos con un alto nivel de inteligencia emocional poseen habilidades sociales, como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos, que son fundamentales para interactuar de manera exitosa con los demás (Bar-On, 2006).

La calidad de servicio es considerada como un factor diferenciador en las organizaciones, los clientes demandan atención rápida y eficiente, experiencias personalizadas y una resolución de rápida y efectiva de los problemas. La calidad de servicio se refiere al grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente. Parasuraman et al. (1988) propusieron el modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio, basado en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Establecer relaciones sólidas, mediante la empatía permite conocer y comprender las necesidades de los clientes generando vínculos fuertes; el manejo de situaciones difíciles está ligada a la autorregulación, ayuda a mantener la calma y encontrar soluciones efectivas a los problemas; las habilidades de trabajo en equipo logran una colaboración y comunicación sus compañeros de trabajo; la flexibilidad emocional permite adaptarse a los cambios y poder enfrentar nuevos desafíos. En el ámbito del servicio al cliente, la inteligencia emocional desempeña un papel crucial. Empleados con un mayor desarrollo de sus habilidades emocionales son más capaces de comprender las



necesidades y expectativas de los clientes, de adaptar su comportamiento a diferentes situaciones y de manejar con eficacia las interacciones sociales (Ashkanasy et al., 2002). Esta capacidad de sintonizar con las emociones de los demás y de responder de manera apropiada genera una sensación de conexión y confianza en los clientes, lo que a su vez se traduce en una mayor satisfacción y lealtad.

El estudio se encuentra en el área de administración, debido a la preocupación sobre el nivel de inteligencia emocional y la calidad de servicio que ofrecen las Universidades, el estudio está compuesto por cuatro capítulos, estructurado con los contenidos temáticos que son: Capítulo I: se realizó la revisión literaria correspondiente a los antecedentes y el marco teórico de la investigación; Capítulo II: se refiere a la identificación del problema con la formulación de los problemas, formulación de los objetivos, justificación e hipótesis; Capítulo III: en este apartado se relaciona con la metodología, materiales empleados, como también lugar de estudio, descripción detallada de los métodos utilizados en los objetivos de la investigación, el análisis estadístico, la población y muestra; IV: corresponde a la presentación de resultados según los objetivos planteados, la discusión de la investigación. Finalmente se presenta las conclusiones a las que se arribaron, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Definiciones de inteligencia emocional

Consiste en reconocer en los demás y en nosotros mismos que cada persona tiene un valor único y además cuenta con emociones, esta forma de pensar nos lleva a desarrollarnos de manera efectiva en el ámbito social (Goleman, 2016).

La inteligencia emocional puede ser consideradas complementaria, y la importancia del concepto se debe a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los diferentes niveles de éxito en varias esferas de la vida, entre ellas, indubitablemente, en el ámbito laboral (Carmona y Rosas, 2017).

1.1.2 Historia

Durante 50 años, la inteligencia emocional ha sido estudiada tanto en psicología como en psiquiatría. En la década de 1980, Howard Gardner incluyó la inteligencia personal en su teoría de las inteligencias múltiples, destacando la inteligencia intrapersonal, que abarca temperamentos y estados de ánimo. En 1990, Salovey y Mayer definieron la inteligencia emocional como la capacidad de controlar las emociones para guiar los pensamientos y acciones. Posteriormente Goleman (1995) estableció que la inteligencia emocional es una característica de la personalidad que no se relaciona con la capacidad cognitiva (Danvila y Sastre, 2010) .

1.1.3 Características

Según Elorza y Suárez (2010) afirman que un mayor nivel de inteligencia emocional incrementa la eficacia y eficiencia, ayuda a reducir el estrés laboral, mejora la toma de decisiones, optimiza el clima laboral, fortalece el liderazgo, disminuye el absentismo y permite enfrentar los desafíos de los mercados globalizados. Por lo tanto, la motivación beneficia tanto a empleados como a empleadores.

1.1.4 Elementos

Salovey y Mayer (1990) destacan varios elementos esenciales para desarrollar la inteligencia emocional. Primero, conocerse a sí mismo es crucial, pues permite tomar decisiones más acertadas y confiar en las propias capacidades. Segundo, la autorregulación, que incluye la escrupulosidad, ayuda a reducir la tensión en el trabajo. Tercero, la motivación, utilizando intereses personales y comprometiéndose con los objetivos de la organización, fomenta la iniciativa, la eficacia y la perseverancia. Cuarto, la empatía, que no solo consiste en ver desde la perspectiva de otros, sino también en entender la propia posición y construir afinidad. Quinto, las habilidades sociales permiten manejar las emociones, interpretar situaciones, interactuar eficazmente con los clientes y resolver conflictos.

1.1.5 Competencias

Las competencias de la inteligencia emocional según, es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para efectuar actividades diversas, con un nivel de calidad y eficacia (Bisquerra, 2003). Estas competencias son: El componente intrapersonal (comprensión de los estados emocionales), interpersonal (entender las emociones), adaptativo (cultura de la empresa y expresiones), manejo del estrés (identificar aspectos como el autocontrol) y componente del estado anímico en general busca que la persona se sienta como realmente busca este sentirse. Las definiciones de estos componentes nos explican (Ugarriza, 2001).

1.1.6 Modelo de inteligencia emocional

Se clasifican en modelos mixtos, de habilidades y otros que complementan a ambos. A continuación, presentamos los principales modelos mixtos que son los más utilizados.

Entre los principales autores Goleman (1995) y Bar-On (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

Plantea los factores de la inteligencia emocional que son Conciencia de uno mismo, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales (Goleman, 1995).

B. Modelo de Bar-On

Bar-On (1997) plantea los siguientes factores: intrapersonal (Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, auto concepto, autorrealización e independencia), interpersonal (empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social), adaptabilidad (Solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad), manejo del estrés (tolerancia al estrés, control de los impulsos y optimismo) y estado de ánimo (felicidad y optimismo). 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. El cambio de la inteligencia emocional y social es muy alto a la inteligencia cognitiva.

1.1.7 Modelos de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Cooper y Sawaf (2020) la inteligencia del análisis psicológico y las teorías filosóficas al ámbito del conocimiento práctico y su aplicación, considerándola crucial para el desarrollo integral del individuo a lo largo de su vida. Los pilares de este enfoque son: Conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional y alquimia emocional. El conocimiento emocional fomenta la autoconfianza, la aptitud emocional inspira, la profundidad emocional fortalece el carácter y fomenta la creatividad, y la alquimia emocional amplía la capacidad para encontrar soluciones e innovar para crear futuro.

1.1.8 Inteligencia emocional

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de una persona para percibir, evaluar y gestionar tanto sus emociones como las de los demás. Goleman (1995) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que influyen en cómo nos relacionamos con los demás y manejamos el estrés. Este

concepto está compuesto por varias dimensiones que permiten una regulación efectiva de nuestras emociones en el contexto laboral.

1.1.9 Auto regulación

Esta dimensión se refiere a la habilidad de controlar los impulsos y emociones, evitando reacciones impulsivas y eligiendo respuestas más adecuadas (Goleman, 1995). La autorregulación es esencial para mantener un ambiente de trabajo positivo y estable.

A. Nivel de autocontrol

Capacidad para contener las emociones y respuestas impulsivas en situaciones de presión. El autocontrol ayuda a reducir conflictos y a mejorar la toma de decisiones (Mayer y Salovey, 1997).

B. Adaptabilidad

Capacidad de ajustarse y adaptarse a cambios o circunstancias imprevistas en el ambiente laboral, lo que fomenta la resiliencia (Bar-On, 2006).

1.1.10 Motivación

Esta dimensión está relacionada con el deseo interno de lograr metas y superar desafíos. Las personas con alta motivación intrínseca tienen un fuerte sentido de propósito y compromiso hacia sus objetivos (Deci y Ryan, 1985).

A. Nivel de compromiso

Esfuerzo y constancia para alcanzar los objetivos organizacionales, superando los obstáculos en el camino (Goleman, 1998).

B. Iniciativa

Proactividad para asumir nuevas tareas y responsabilidades sin esperar instrucciones. Esto es esencial para adaptarse en un entorno de trabajo cambiante y competitivo (Locke y Latham, 1990).

1.1.11 Habilidad social

Capacidad para interactuar y construir relaciones efectivas con los demás. Esta dimensión es fundamental para el trabajo en equipo y la cooperación en el entorno organizacional (Salovey y Mayer, 1990).

A. Nivel de comunicación

Eficacia en transmitir ideas y en escuchar activamente a los demás. La buena comunicación facilita la colaboración y minimiza los malentendidos (Riggio, 1992).

B. Cooperación

Disposición para trabajar en conjunto con otros en la consecución de metas comunes, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso (Goleman, 2016).

1.1.12 Calidad de servicio

Es darle lo mejor al cliente, pero teniendo en cuenta que el cliente no solo quiere un producto deseado, sino también un buen trato cuando se dirige a comprar (Castro y Moros, 2015). La calidad del servicio es un aspecto clave, pero debemos tener en cuenta lo que el cliente quiere recibir y otra lo que realmente percibe (González, 2015). La calidad de los servicios es más rigurosa medir debido a su intangibilidad y heterogeneidad (Mejias et al., 2018).

Dentro del modelo SERVQUAL está: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En base a estas dimensiones se puede tratar el tema de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988). Este término está enlazado con brindar confianza, dar solución rápida a los problemas, que la seguridad de los clientes sea un compromiso de la empresa, tener instalaciones limpias y mostrarse amable y escuchar a los clientes, la indiferencia puede ocasionar que ya no regresen (Tschohl, 2011).

Existen cinco grados de compromiso acerca de la calidad del servicio en las organizaciones: No tienen contacto real con sus clientes, a las que la calidad del servicio no les importa, las conformistas que solo se esmeran en dar lo básico,

las que buscan convertir su servicio en un arma competitiva y por último las que perciben el servicio como un arte (Karl, 2005). La calidad de servicio se refiere al grado en el que el servicio prestado cumple o supera las expectativas de los clientes. Según Parasuraman et al. (1988) la calidad de servicio está asociada con la percepción del cliente sobre la eficacia y eficiencia del servicio recibido. La calidad de servicio en una organización se puede analizar a través de varias dimensiones:

1.1.13 Productividad

En el contexto de servicio, la productividad es la capacidad de obtener los máximos resultados con los mínimos recursos. Según Drucker (1985), la productividad está relacionada con la eficiencia en el uso de los recursos disponibles y el control de los mismos.

A. Uso de recursos y control

Habilidad para gestionar eficientemente los recursos (materiales, financieros, humanos) y controlar su utilización. Esto permite maximizar la producción y reducir costos (Drucker, 1985).

B. Eficiencia y eficacia

Cumplimiento de objetivos de manera efectiva, minimizando el desperdicio de recursos. La eficiencia se refiere a hacer las cosas correctamente, mientras que la eficacia es hacer lo correcto (Robbins y Coulter, 2021).

1.1.14 Atención al cliente

Este aspecto implica la disposición y la capacidad de la organización para responder de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los clientes. Es un factor clave para la satisfacción y lealtad del cliente (Parasuraman et al., 1988).

A. Tiempo y capacidad de respuesta

Rapidez y efectividad en la respuesta a las solicitudes y necesidades de los clientes. Una respuesta rápida mejora la percepción del cliente sobre el servicio (Zeithaml et al., 2010).

B. Compromiso

Grado de dedicación y esfuerzo para satisfacer las expectativas del cliente, mostrando empatía y disposición para resolver problemas (Parasuraman et al., 1988).

1.1.15 Rotación

La rotación de personal es un indicador de estabilidad en una organización. Un bajo índice de rotación suele ser indicativo de satisfacción laboral y buen clima organizacional, mientras que una alta rotación puede ser costosa y reflejar problemas internos.

A. Conocimiento

Nivel de preparación y habilidad técnica de los empleados para desempeñar sus funciones, lo que afecta directamente la calidad del servicio al cliente (Spector, 2021).

B. Orientación a resultados

Foco en alcanzar los objetivos organizacionales y en medir el rendimiento de manera efectiva. Esta orientación contribuye a mejorar la eficiencia y calidad del servicio (Kaplan y Norton, 1992).

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	Auto regulación	Nivel de autocontrol Adaptabilidad
	Motivación	Nivel de compromiso Iniciativa
	Habilidad social	Nivel de comunicación Cooperación
Calidad de servicio	Productividad	Uso de recursos y control Eficiencia y eficacia
	Atención al cliente	Tiempo y capacidad de respuesta Compromiso
	Rotación	Conocimiento Orientación de resultados

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

Ardiles et al. (2023) es su artículo científico diseño descriptivo - correlacional, la inteligencia emocional emerge como un factor clave para comprender el riesgo suicida en estudiantes de enfermería. Los datos indican que aquellos con menores niveles de inteligencia emocional presentan una mayor probabilidad de ideación suicida. Además, se detectó un aumento en el riesgo suicida tras la pandemia, lo que resalta la necesidad de intervenciones preventivas que promuevan el desarrollo de la inteligencia emocional.

Bino (2016) determinó que la inteligencia emocional influye en la atención al cliente. Los empleados demostraron tener habilidades sociales y manejo de emociones, lo cual les permite atender a los clientes de manera efectiva y resolver problemas; el buen manejo de la inteligencia emocional y la atención al cliente logra un equilibrio entre lo emocional y lo laboral.

Figuroa y Funes (2018) determinaron en su investigación que los valores más elevados respecto a la media en la I-CE de Bar-On se encuentran en las escalas intrapersonales, interpersonales y de adaptabilidad. En contraste, los valores más bajos se hallan en las escalas de manejo del estrés y humor general. En el ámbito académico, la calificación promedio es ligeramente superior en aquellos que desarrollan empatía cognitiva en comparación con los estudiantes que desarrollan empatía afectiva; sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa.

García (2022) presenta una revisión sistemática de las publicaciones sobre inteligencia emocional de los últimos veinte años, analizando las implicaciones de su estudio en el contexto clínico, laboral y educativo; indico que 33 artículos cumplían los criterios de inclusión. Los resultados mostraron que la inteligencia emocional influye de forma positiva en diferentes ámbitos muy relevantes de la vida personal y profesional. Se relacionó de forma positiva con el bienestar, la salud, la calidad de vida, la satisfacción laboral, el liderazgo eficaz y el rendimiento académico, y negativamente con la psicopatología y el burnout.

Hernández (2014) concluye que todos los trabajadores tienen un alto nivel de inteligencia emocional, el manejo de sus emociones es bueno, el trato entre subordinados y jefes es agradable, mantienen una alta motivación. Por esta razón el personal realiza un trabajo con esmero y una buena calidad en el servicio.

Kostiv y Rodríguez (2022) analizan en un estudio transversal la relación del compromiso emocional docente con diferentes variables psicoeducativas. Estos autores definen el compromiso emocional docente como un vínculo emocional que establece el docente con su alumnado, a partir de una serie de manifestaciones conductuales y verbales que implican afecto y preocupación hacia su alumnado y que está formado por cuatro dimensiones: Proactividad amorosa, compasión docente, compromiso instruccional y afectividad comunicativa.

López (2016) comprueba que se presenta una buena inteligencia emocional porque los trabajadores están motivados y se esfuerzan por dar un buen servicio. Capacitar al personal con talleres de para su desarrollo personal.

Mesina y Ogeda (2016) establecen que los clientes sienten que existe mejor calidad de servicio en los hipermercados que en los supermercados. No se presenta diferencias significativas por género, ni tampoco los clientes satisfechos. Por último, la proporción de clientes satisfechos en hipermercados es superior a los satisfechos en otros supermercados.

Mikulic et al. (2022) realizan una revisión sistemática sobre los instrumentos construidos, adaptados y/o validados para la medición de la Inteligencia Emocional en adultos argentinos. Esta revisión registró sólo 8 estudios. Si consideramos los modelos teóricos en los que se han fundamentado encontramos que 5 estudios hacen referencia a instrumentos basados en el modelo de habilidad, 2 al modelo mixto y 1 al modelo de rasgo. Sus resultados concuerdan con la tendencia internacional al uso de instrumentos basados en el modelo de habilidad.

Páez y Castaño (2015) muestran que, en las últimas décadas, la educación ha puesto un mayor énfasis en tratar al ser humano como un todo integral, lo que implica la necesidad de una formación completa que no solo se centre en el

desarrollo cognitivo y la adquisición de conocimientos, sino también en aspectos interaccionales y afectivos. Ellos evidencian una crisis de valores, la cual genera violencia e indisciplina, perjudicando así la formación de los estudiantes.

El estudio de Pérez (2015) determina que la inexistencia de asociatividad entre las variables puede estar determinada por varios factores, entre ellos, la subjetividad de la escala de medición de Satisfacción del Cliente, otro factor es el manejo técnico que puede ser el más crítico. Esto se da debido a la negativa de contestar la encuesta, porque muestran estar insatisfechos.

Rojas (2016) determina la inteligencia emocional de los empleados que prestan servicios a los usuarios, utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, muestra de 25 personas. Se ven elementos como lo intrapersonal y estado de ánimo. El aspecto intrapersonal en los empleados es favorable, sin embargo, se ve una carencia en el interpersonal es por ello que les cuesta brindar un servicio bueno.

1.2.2 Nacionales

Alegre (2021) investigaron la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo en los servicios asistenciales de INCOR Lima. Ellos determinaron una alta correlación mediante el coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyendo que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo.

Cifuentes y Correa (2018) revelan que el 55 % de los trabajadores tiene un alto nivel de inteligencia emocional y están satisfechos con el trato recibido. El 20 % está muy satisfecho, mientras que el 25 % muestra habilidades para atender a los clientes, aunque dudan de la satisfacción brindada. La correlación positiva encontrada es muy débil.

Chávez et al. (2024) este estudio exploró la relación entre la inteligencia emocional y la procrastinación académica en estudiantes universitarios en el Perú, los resultados revelan que una proporción significativa de los estudiantes presenta altos niveles de procrastinación. Además, se encontró una asociación negativa entre la inteligencia emocional y la procrastinación, sugiriendo que el desarrollo

de habilidades emocionales podría ser una estrategia efectiva para combatir este problema académico.

Chiroy (2021) revela que existe una correlación moderada y directa la entre la, Inteligencia Emocional y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Pearson. Estos resultados demuestran que si los valores de la inteligencia emocional aumentan también aumentan la calidad de servicio.

Dávila y Mejía (2017) en su estudio la inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de transportes CIVIA – Chiclayo, indican que el 75 % de los trabajadores presenta un bajo nivel de inteligencia emocional, mientras que el 25 % tiene un nivel medio en aspectos como autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Además, el 98 % de los clientes se sienten descontentos con el servicio prestado.

Izquierdo (2021) en su estudio de investigación realiza una exhaustiva revisión de la literatura científica, recolectando las principales teorías y enfoques de los expertos en calidad de servicio. Además, presenta un resumen de las metodologías más utilizadas para medir y evaluar la calidad de este tipo de servicios. concluye que el concepto de calidad en los servicios carece de una definición y medición precisas. La subjetividad de las percepciones individuales dificulta establecer un estándar universal para evaluar la calidad, ya que las experiencias y expectativas de cada usuario varían considerablemente.

Tarazona (2019) muestra una correlación de $r = 0,758$, correlación alta, determinándose una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio en el centro de salud. Se evidencia que tienen que capacitar al personal para un adecuado manejo de sus emociones.

Peña (2018) determina que la efectividad de una relación 7 entre la I.E. médicos y la calidad de atención recibida por los pacientes del Hospital II – 2 Tarapoto, siendo esta una relación positiva, moderadamente alta.

Ponce (2015) determina la correlación de Pearson 0,221, es baja y la sigma es 0,014, este es menor al parámetro teórico de 0,05 ello afirma que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la actitud de calidad de servicio.

Los trabajadores muestran una relación significativa con lo emocional y la calidad de servicio, tienen control de sus emociones.

Pretell y Marcelo (2014) concluye que los socios estaban descontentos con el área de atención al cliente, debido al trato deficiente y a la falta de respuesta a sus inquietudes. Por lo cual se capacitó mediante un taller con temas emocionales que contribuyó a la mejora de su conducta.

Salas (2015) revela que se percibe un nivel adecuado de inteligencia emocional y satisfacción en las labores. Encontró una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, validando la hipótesis de que un mayor nivel de inteligencia emocional incrementa la satisfacción en el trabajo.

Verástegui (2017) explica que la investigación es de tipo descriptivo – correlacional. su principal conclusión fue, que la fiabilidad de las Delicias tiene un nivel alto, el 56,7 % de los 30 trabajadores lo confirman al momento de responder.

1.2.3 Locales

Sumari y Vaca (2017) indican que utilizaron el inventario de inteligencia emocional de Bar-On y la escala de riesgo suicida de Plutchik como instrumentos. Los resultados revelaron una relación negativa y significativa entre la inteligencia emocional y el riesgo suicida.

Ccama (2017) concluye que, con un nivel de significancia del 0.05, no existe diferencia en el nivel de inteligencia emocional entre los estudiantes de cuarto y quinto grado de nivel secundario, por lo que se rechaza la hipótesis planteada. No se observa diferencia en la dimensión intrapersonal entre estos grupos de estudiantes.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Las empresas que deseen lograr y cumplan con las expectativas de los consumidores, es esencial prestar atención a los trabajadores y miembros de la organización. La inteligencia emocional de los trabajadores es crucial, ya que tienen contacto directo con los consumidores finales. Las empresas deben ir más allá del ámbito legal y laboral, integrando nuevas tecnologías, potenciando el recurso humano a través de la capacitación, y cerrando los círculos de calidad. Es fundamental consolidar valores corporativos, fomentar el sentido de pertenencia y fortalecer las comunicaciones. Es necesario evaluar la efectividad de los canales y herramientas de comunicación y desarrollar un Plan de Comunicaciones Internas que responda a las necesidades de los consumidores. Esto contribuirá a una atención de calidad, ayudando a alcanzar los objetivos estratégicos de las organizaciones y su desarrollo continuo.

En nuestro país, si queremos alcanzar una calidad de servicio comparable a la de los estados de primer mundo, debemos poner más énfasis en áreas relacionadas con la atención a socios, proveedores y consumidores, considerando a estos últimos como uno de los más importantes. La atención al cliente se convierte así en el pilar del funcionamiento de la organización. Según Goleman (2016) en su libro *Emotional Intelligence*, la inteligencia emocional es reconocida como una de las competencias más importantes, ya que influye en la habilidad de una persona para enfrentarse a las demandas y presiones del entorno. Esto servirá como una herramienta para agregar valor a la organización y desempeñar un papel significativo en conseguir que el centro de trabajo no solo sea el más productivo y rentable, sino también un lugar significativo y agradable. Piattini (2019) en su libro *Calidad de Servicio*, afirma que la calidad de servicio es la esencia de la organización.

En nuestra región, a menudo creemos que el éxito de una organización se logra únicamente a través de capacidades intelectuales. Sin embargo, estas no son la única garantía de éxito laboral. Las emociones son fundamentales para el ser humano y esenciales para interactuar con el entorno, considerando aspectos intrínsecos como sentimientos y habilidades. Una vez que una persona se integra a una empresa, para que

pueda rendir al máximo y desempeñar su trabajo adecuadamente, se le deben proporcionar las herramientas físicas necesarias y un reglamento claro de sus funciones y cómo ejecutarlas. Además, es crucial que, como individuo, se sienta satisfecho con su vida personal, lo que le motivará a destacar en su ámbito laboral.

El personal administrativo de las universidades públicas de la región, es muy trascendental para realizar la atención a los estudiantes, docentes y egresados, a través de canales que permitan una comunicación efectiva con los usuarios, las oficinas que son de interacción directa con los estudiantes presentan inconvenientes en relación a una mala calidad de atención, debido a que los trabajadores administrativos de las universidades tienen problemas en el manejo adecuado de sus emociones generando un malestar, desconfianza e insatisfacción de los usuarios, razón por la cual surge las siguientes interrogantes.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Problema general

- ¿Cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Identificar los componentes de la inteligencia emocional que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas?
- ¿Cómo es la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno?
- ¿Cuál es la diferencia entre la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ?
- ¿De qué manera se puede mejorar el manejo de la inteligencia emocional y la calidad de servicio en las universidades públicas?

2.3 Justificación

La investigación contribuirá a la literatura científica sobre la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos en las Universidades Públicas de la región

Puno y su influencia en la calidad del servicio. Esta información es relevante para que el personal administrativo, que está en contacto directo con los usuarios (estudiantes, egresados y público en general), pueda lograr un equilibrio entre la calidad del servicio y el control de sus emociones. Conocer aspectos como la aptitud personal y social de los trabajadores administrativos es fundamental, ya que la información sobre la inteligencia emocional y su impacto en la calidad del servicio nos permite entender la problemática e implementar medidas para mejorar la calidad del servicio. El objetivo es integrar criterios, estrategias y manejo de emociones que promuevan una mejor interacción entre colaboradores y usuarios. La metodología permite describir, analizar, explicar y comprender la problemática, utilizando un diseño descriptivo-explicativo del personal administrativo de las universidades públicas

2.4 Objetivos

El propósito de la investigación plantea los siguientes objetivos.

2.4.1 Objetivo general

- Determinar cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023.

2.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los componentes de la inteligencia emocional que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas.
- Determinar la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno.
- Analizar la diferencia de la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ.
- Proponer un programa de mejoramiento para el manejo de la inteligencia emocional en las universidades públicas.



2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- La inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal e interpersonal son los que influyen directamente en la calidad de servicio de las universidades públicas.
- Se observan diferencias en la calidad del servicio que ofrece la UNAP en comparación con la UNAJ.
- La calidad de servicio que ofrece la UNAP es regular frente a la calidad de servicio que ofrece la UNAJ.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

La investigación se desarrolló en la región Puno, en las Universidades Públicas que están ubicadas en la ciudad de Puno específicamente la Universidad Nacional del Altiplano (UNA - Puno) considerada la primera casa superior de estudios, ubicada en la ciudad de Puno a orillas del lago Titicaca, capital de la región, la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ) situada ciudad de Juliaca, distinguida por la integración del comercio. Estas instituciones de educación superior universitaria son las que acogen a los jóvenes que habitan en las 14 provincias y que estos buscan estudiar una de las diversas carreras profesionales que ofrecen ambas Universidades.

Figura 1

Universidad Nacional del Altiplano



Nota. <https://www.portal.unap.edu.pe/index.php>

Figura 2

Universidad Nacional de Juliaca



Nota. <https://unaj.edu.pe/es/transparencia-universitaria>

3.2 Población

Hernández et al. (2018) definen que una población es un conjunto de todos los casos que tienen relación con una serie de descripciones. Para el estudio, la población determinada son los trabajadores que se encuentran en todas las áreas administrativas de las dos universidades públicas (UNAP, UNAJ). Esta información fue extraída de las páginas web de ambas instituciones. Se incluye a personas de ambos sexos y distintas edades, que cumplen su labor en los campus universitarios, áreas y oficinas de las diferentes Facultades y Escuelas Profesionales, como secretarías, bibliotecas, laboratorios, entre otros. También se considera al personal de oficinas netamente administrativas. La UNAP cuenta con 900 personas que laboran como personales administrativos, 1,559 docentes y 18,915 estudiantes; la UNAJ cuenta con 165 personas como personal administrativo, 162 docentes y 2,785 estudiantes. Esta información se obtuvo de las páginas web oficiales de las instituciones de educación superior.

3.3 Muestra

Debido a la complejidad de la muestra, se determinó efectuar el estudio en la Facultad de Ciencias Administrativas y Humanas de la UNA Puno y en la Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial de la UNAJ. La investigación adoptó un enfoque probabilístico y un muestreo no probabilístico, considerando que la población está compuesta por personas que laboran en distintas áreas de las dos universidades públicas de la región Puno.

3.3.1 Muestreo probabilístico

Hernández et al. (2014) recomiendan emplear una fórmula específica para determinar el tamaño de la muestra cuando la población es mayor a 500 elementos. Siguiendo esta recomendación, se seleccionaron de forma aleatoria un total de 324 estudiantes de la FCAH-UNA y 340 estudiantes de la FGEE-UNAJ, atendiendo a los criterios establecidos en el estudio.

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

Donde:

- n: Tamaño de muestra
- p: probabilidad de éxito (50 % = 0,5)
- E: error de estimación (5 % = 0,05)
- Z: nivel de confianza (95 % = 1,96)
- q: Probabilidad de fracaso (50 % = 0,5)
- N: Tamaño de la población (18915: UNA y 2785: UNAJ)

Sustituyendo valores en la fórmula para calcular la muestra de ambas

$$n = \frac{18915(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(18915 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)} = 324: \text{UNA}$$

$$n = \frac{2785(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(2785 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)} = 340: \text{UNAJ}$$

Por lo cual 324 estudiantes son considerados parte de la muestra de la UNA, así mismo 340 estudiantes de la UNAJ; cabe resaltar que la aplicación de la encuesta fue a los estudiantes de la FCAH – UNA, a su vez a los estudiantes de la FGEE - UNAJ.

3.3.2 Muestreo no probabilístico

El muestreo por *conveniencia* es una técnica de selección no probabilística que permite incluir en la muestra a los individuos más accesibles para el investigador. En este caso, dicha técnica se aplicó a los docentes y al personal administrativo de ambas universidades (Hernández et al., 2014). Como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

Resumen detallado de la muestra

Universidad	Personal Administrativo	Docentes	Estudiantes
FCAH – UNA	10	50	324
FGEE - UNAJ	9	53	340
Total	19	103	689

Nota. Páginas webs de las universidades donde se obtuvieron los datos; <https://www.portal.unap.edu.pe/index.php> y <https://unaj.edu.pe/es/transparencia-universitaria>

3.4 Método de investigación

3.4.1 Enfoque

Tomando en consideración a Hernández et al. (2018) la investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que se realizó la recolección de datos para probar hipótesis con base a una medición numérica, y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

3.4.2 Diseño de investigación

Apoyado en lo que indica el autor Hernández et al. (2018) la investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental transeccional o transversal de tipo descriptivo explicativo, debido a que en el desarrollo no se manipulo ninguna de

las variables, inteligencia emocional, calidad de servicio; puesto que estos datos que se obtuvieron fueron estudiados en su condición natural, en un solo momento.

3.4.3 Alcance de la investigación

La investigación descriptiva se enfoca en describir características de una población o fenómeno sin enfocarse en las causas. Según Hernández et al. (2014), "su propósito es observar, describir y documentar aspectos de una situación tal y como ocurren de manera natural". La investigación explicativa busca entender las causas y efectos de los fenómenos. Según Creswell (2014), su objetivo es identificar y explicar las relaciones causales entre variables. La investigación describió las dimensiones de la inteligencia emocional que son más significativas entre el personal administrativo y como estas se relacionan con la calidad de servicio.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

El estudio muestra los objetivos específicos y los métodos utilizados en relación a las variables de estudio, esto permite una comprensión detallada de cuál es la inteligencia emocional del personal administrativo y la calidad de servicio que ofrecen las Universidades públicas de la región Puno; así mismo se desarrollaron encuestas dirigidas a los docentes, personal administrativo y estudiantes; quienes respondieron a las interrogantes planteadas.

Tabla 3

Descripción de métodos por objetivo

Objetivos	Metodología	Estadística	Preguntas	Alternativas	Valores
1. Identificar los componentes de la inteligencia emocional que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas.	Enfoque: cuantitativo; diseño no experimental Alcance: explicativo	Estadística	24	Nunca	1
		descriptiva, análisis		Casi nunca	2
		estadístico		A veces	3
		inferencial: Rho de		Casi siempre	4
		Spearman, prueba U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney		Siempre	5
2. Determinar la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno.	Enfoque: cuantitativo; diseño no experimental Alcance: explicativo	Estadística	24	Nunca	1
		descriptiva, análisis		Casi nunca	2
		estadístico		A veces	3
		inferencial: Rho de		Casi siempre	4
		Spearman, prueba U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney		Siempre	5
3. Analizar y comparar la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ.	Enfoque: cuantitativo; diseño no experimental Alcance: Relacional	Estadística	24	Nunca	1
		descriptiva, análisis		Casi nunca	2
		estadístico		A veces	3
		inferencial: Rho de		Casi siempre	4
		Spearman, prueba U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney		Siempre	5

Los resultados fueron recolectados, procesados y analizados haciendo uso de uso de los programas estadísticos IBM SPSS versión 25, describiendo las variables mediante estadística básica, descriptivas, análisis de cuadro de doble entrada; la aplicación de pruebas estadísticas Rho de Spearman, U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney.

3.5.1 Prueba de normalidad

El test de Shapiro-Wilk es una prueba estadística utilizada para evaluar la normalidad de una distribución de datos. Según Shapiro y Wilk (1965), esta prueba es especialmente útil para muestras pequeñas y medianas, ya que proporciona una medida precisa de la desviación de la normalidad. El valor W obtenido indica el grado de normalidad: valores cercanos a 1 sugieren que los datos siguen una distribución normal, mientras que valores más bajos indican desviaciones significativas de la normalidad.

Tabla 4

Descripción de la prueba de normalidad

	Interpersonal	Intrapersonal	Inteligencia emocional	Calidad de servicio
N	19	19	19	19
Perdidos	0	0	0	0
Media	40,2	42,4	82,6	86,9
Mediana	40	44	86	90
Desviación estándar	3,66	4,10	7,52	8,36
Mínimo	35	36	71	72
Máximo	46	48	94	95
W de Shapiro-Wilk	0,903	0,862	0,894	0,823
Valor p de Shapiro-Wilk	0,054	0,010	0,038	0,003

A. Inteligencia interpersonal

La media de 40,2 indica un nivel moderado de inteligencia emocional interpersonal. El valor p de 0,054 en la prueba de Shapiro-Wilk

sugiere que los datos son marginalmente no normales, cerca del umbral de significancia (0,05).

B. Inteligencia Intrapersonal

La media de 42,4 y la desviación estándar de 4,10 muestran variabilidad en el nivel de inteligencia emocional intrapersonal. El valor p de 0,010 indica que los datos no siguen una distribución normal.

C. Inteligencia Emocional

Con una media de 82,6 los datos sugieren un alto nivel de inteligencia emocional general. No obstante, el valor p de 0,038 en la prueba de Shapiro-Wilk muestra que los datos no son normales.

D. Calidad de Servicio

La media de 86,9 refleja una percepción alta de la calidad del servicio. Sin embargo, el valor p de 0,003 indica que los datos no siguen una distribución normal.

En resumen, aunque los niveles de inteligencia emocional y calidad de servicio son altos en general, las pruebas de normalidad indican que los datos *no siguen una distribución normal*. Esto sugiere que pueden ser necesarios métodos estadísticos no paramétricos para análisis futuros.

3.5.2 Prueba de análisis y prueba de hipótesis

Para la investigación se aplicó las diferentes pruebas, que nos ayudó a medir y entender los resultados según los objetivos propuestos que son los siguientes:

Para la contrastación de hipótesis se aplicó: Prueba de Rho de Spearman

Sheskin (2011) afirma que el coeficiente de Spearman es una alternativa robusta al coeficiente de Pearson cuando se violan los supuestos de normalidad. Este autor ofrece una explicación detallada del coeficiente de Spearman y su aplicación para datos que no cumplen con los supuestos de normalidad y datos no paramétricos, esta herramienta fue fundamental para la evaluación del estudio.

La interpretación de los valores de P varía entre -1 y 1.

- $\rho = 1$: Correlación positiva perfecta: Las variables aumentan o disminuyen juntas de manera proporcional.
- $\rho = -1$: Correlación negativa perfecta: Cuando una variable aumenta, la otra disminuye.
- $\rho = 0$: No existe correlación lineal entre las variables.

Tabla 5

Niveles de Correlación de Spearman

Rango de ρ	Interpretación
0,91 a 1,00	Correlación positiva muy fuerte
0,76 a 0,90	Correlación positiva fuerte
0,51 a 0,75	Correlación positiva moderada
0,26 a 0,50	Correlación positiva débil
0,01 a 0,25	Correlación positiva muy débil
-0,25 a -0,01	Correlación negativa muy débil
-0,50 a -0,26	Correlación negativa débil
-0,75 a -0,51	Correlación negativa moderada
-0,90 a -0,76	Correlación negativa fuerte
-1,00 a -0,91	Correlación negativa muy fuerte

A. Prueba de Hipótesis

Las pruebas de hipótesis son procedimientos estadísticos utilizados para tomar decisiones sobre una población basada en una muestra de datos. Según Montgomery (2012) una prueba de hipótesis es un método de inferencia estadística que utiliza datos muestrales para evaluar una afirmación sobre una población.

B. Prueba de Wilcoxon

La prueba de Wilcoxon para rangos con signo es una prueba no paramétrica utilizada para comparar dos muestras relacionadas o pares de observaciones. Según Wilcoxon (1945) esta prueba es útil cuando los datos

no se distribuyen normalmente y permite determinar si hay diferencias significativas entre dos muestras relacionadas.

C. Prueba de Mann-Whitney

La prueba de Mann-Whitney, también conocida como prueba de U de Mann-Whitney, es una prueba no paramétrica utilizada para comparar dos muestras independientes. De acuerdo con Mann y Whitney (1947) esta prueba evalúa si hay diferencias significativas entre las medianas de dos grupos independientes, sin asumir una distribución normal de los datos.

3.5.3 Validación del instrumento

Oviedo y Campo (2005) explican que, para cumplir con el objetivo de un instrumento, el proceso de validación debe cumplir con dos componentes: indicar que la cuantificación es exacta y mide lo que se pretende medir a lo largo del tiempo, definidos como validez y confiabilidad respectivamente. Esto garantiza la estabilidad, la utilidad y la calidad del instrumento, asegurando así una validación formal.

Tabla 6

Alfa de Cronbach del instrumento inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	24

El Alfa de Cronbach es una medida de la consistencia interna de una escala, que indica hasta qué punto los ítems del cuestionario están relacionados entre sí. En este caso, un Alfa de Cronbach de 0,832 para la escala de inteligencia emocional sugiere una alta consistencia interna, lo que significa que los ítems del cuestionario son coherentes y miden de manera fiable el constructor de inteligencia emocional.

Esta puntuación está por encima del umbral comúnmente aceptado de 0,7, lo que valida la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional. Por lo tanto, podemos confiar en que los resultados obtenidos del

cuestionario reflejan de manera consistente y precisa las habilidades emocionales de los individuos evaluados.

Tabla 7

Alfa de Cronbach del instrumento calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,946	24

Un valor de 0,946 indica una muy alta consistencia interna, lo que significa que los ítems del cuestionario de calidad de servicio están altamente correlacionados entre sí y miden de manera confiable el constructor de calidad de servicio.

Dado que el umbral comúnmente aceptado para un buen Alfa de Cronbach es 0,7, un valor de 0,946 es excelente y sugiere que el cuestionario es muy fiable. Esto implica que los resultados obtenidos reflejan de manera precisa y consistente los niveles de satisfacción de los individuos evaluados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

La presentación de los resultados, son presentados según la importancia de estos, su importancia según la síntesis de la investigación, producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos; estos resultados son presentados según a los planteamientos de los objetivos específicos, y también se muestran datos complementarios en los anexos.

4.1.1 Caracterización de la muestra

El estudio se realizó con el apoyo de los integrantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - FCAH e integrantes de la Universidad Nacional de Juliaca – FGEE. Se tomo en consideración a los docentes, personal administrativo y estudiantes que son parte del estudio; se elaboró el único cuestionario dirigido a todos los integrantes de la muestra, considerando aspectos como la edad, condición y la Universidad a la que pertenecen.

Con la finalidad de determinar cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo, se elaboró 24 preguntas dirigidas a las dimensiones de auto regulación (nivel de autocontrol, adaptabilidad), motivación (nivel de compromiso e iniciativa) y habilidad social (nivel de compromiso, cooperación); cada uno de los indicadores consiste en cuatro preguntas.

A fin de conocer la calidad de servicio de que ofrecen se elaboró 24 interrogantes orientados en las dimensiones de productividad (uso de recursos y control, eficiencia y eficacia), atención al cliente (tiempo y capacidad de respuestas, compromiso), rotación (conocimiento, orientación de resultados); con cada indicador se construyó cuatro interrogantes que apoyaron al recojo de la información.

4.1.2 OE1: Identificar los componentes de la inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas

En este objetivo específico se muestra los resultados, debidamente detallados y presentado en secciones, la primera sección “A” corresponde al componente intrapersonal, la sección “B” representa al componente interpersonal, cada uno detalla la influencia de estos en la calidad de servicio como se aprecia a continuación:

A. Componente intrapersonal

Los datos permitieron recolectar información para la consolidación de los puntajes, y calcular los promedios del personal administrativo, personal docente y estudiantes de la UNAP y UNAJ. Conformado por 12 interrogantes, de los indicadores nivel de autocontrol, adaptabilidad y nivel de compromiso; esto permitió conocer el nivel de inteligencia intrapersonal de los trabajadores administrativos. Se consigno escalas de medición de 12 a 27 puntos en el nivel Básico, en nivel Intermedio de 28 a 43 puntos y finalmente en el nivel Avanzado se consideró de 44 a 60 puntos.

Tabla 8

Nivel de inteligencia emocional intrapersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Intermedio	9	47,4
Avanzado	10	52,6
Total	19	100,0

En la tabla 8 se presenta que la mayoría del personal administrativo, el 52,6 %, tiene un nivel avanzado de inteligencia emocional intrapersonal, mientras que el 47,4 % tiene un nivel intermedio. Esto indica una distribución relativamente equilibrada, pero con una ligera preponderancia de personal con un mayor nivel de manejo emocional intrapersonal.

El hecho de que más de la mitad del personal posea un nivel avanzado de inteligencia emocional intrapersonal es positivo, ya que sugiere una buena capacidad para gestionar las emociones propias, lo cual es crucial para un buen desempeño en el entorno laboral y para la calidad del servicio ofrecido. Sin embargo, el 47,4 % con nivel intermedio sugiere que aún hay margen para mejorar y elevar el nivel de inteligencia emocional intrapersonal entre todos los miembros del personal.

A.1 Relación de Inteligencia emocional intrapersonal y la calidad de servicio

Tabla 9

Relación de Inteligencia emocional intrapersonal y la calidad de servicio

Inteligencia emocional Intrapersonal		Calidad del Servicio		Total
		Regular	Bueno	
Intermedio	Frecuencia	7	2	9
	%	36,8	10,5	47,4
Avanzado	Frecuencia	0	10	10
	%	0,0	52,6	52,6
Total	Frecuencia	7	12	19
	%	36,8	63,2	100,0

Los resultados muestran que existe un nivel Intermedio: De las 9 personas con nivel intermedio de inteligencia emocional, 7 brindan un servicio regular (36,8 %) y 2 brindan un buen servicio (10,5 %). En total, representan el 47,4% de la muestra. Avanzado: De las 10 personas con nivel avanzado de inteligencia emocional, ninguna brinda un servicio regular (0,0 %) y 10 brindan un buen servicio (52,6 %). En total, representan el 52,6 % de la muestra. En general, de las 19 personas evaluadas, 7 brindan un servicio regular (36,8 %) y 12 brindan un buen servicio (63,2 %).

Los resultados muestran que, entre el personal administrativo con un nivel intermedio de inteligencia emocional intrapersonal, la mayoría ofrece un servicio regular. En cambio, todos aquellos con un nivel

avanzado de inteligencia emocional intrapersonal brindan un servicio de calidad. Esto sugiere que un mayor nivel de inteligencia emocional intrapersonal se relaciona con una mejor calidad de servicio. En otras palabras, los administrativos que manejan mejor sus emociones tienden a ofrecer un servicio superior. Mejorar la inteligencia emocional intrapersonal del personal podría conducir a mejoras significativas en la calidad del servicio en las universidades públicas de la región de Puno.

A.2 Contraste de Inteligencia emocional intrapersonal y la calidad de servicio

Tabla 10

El componente intrapersonal de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2023

Variables	Rho de Spearman	p-valor
Componente intrapersonal – Calidad de servicio	0,775**	0,000

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Estos hallazgos muestran una correlación positiva significativa (al nivel 0,01) entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la calidad del servicio. En resumen, cuando mejora el componente intrapersonal de la inteligencia emocional, también se percibe una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo.

B. Componente interpersonal

La información permitió la consolidación de los puntajes, y calcular los promedios del personal administrativo, personal docente y estudiantes de la UNAP y UNAJ. Conformado por 12 interrogantes, de los indicadores iniciativa, nivel de comunicación y cooperación; esto nos permitió conocer el nivel de inteligencia interpersonal de los trabajadores administrativos. Se consigno escalas de 12 a 27 puntos en el nivel básico,

en nivel Intermedio de 28 a 43 puntos y finalmente en el nivel Avanzado se consideró de 44 a 60 puntos.

Tabla 11

Nivel de inteligencia emocional interpersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Intermedio	17	89,5
Avanzado	2	10,5
Total	19	100,0

La gran mayoría del personal administrativo, un 89,5 %, tiene un nivel intermedio de inteligencia emocional interpersonal, mientras que solo un 10,5 % tiene un nivel avanzado. Esto sugiere que la mayoría de los empleados tienen una capacidad moderada para interactuar de manera efectiva y manejar las relaciones interpersonales, pero todavía hay una oportunidad significativa para mejorar en este ámbito.

El hecho de que solo un pequeño porcentaje posea un nivel avanzado de inteligencia emocional interpersonal destaca la necesidad de desarrollar estas habilidades en una parte considerable del personal. Mejorar la inteligencia emocional interpersonal podría tener un impacto positivo en la calidad del servicio y en el ambiente laboral, ya que se traduciría en mejores interacciones y relaciones más sólidas tanto con los compañeros de trabajo como con los usuarios.

B.1 Relación de Inteligencia emocional interpersonal y la calidad de servicio

Tabla 12

Nivel de inteligencia emocional interpersonal del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

	Inteligencia emocional Interpersonal	Calidad del Servicio		Total
		Regular	Bueno	
Intermedio	Frecuencia	7	10	17
	%	36,8	52,6	89,5
Avanzado	Frecuencia	0	2	2
	%	0,0	10,5	10,5
Total	Frecuencia	7	12	19
	%	36,8	63,2	100,0

En la tabla 11, presenta que 17 personas con un nivel intermedio de inteligencia emocional interpersonal, 7 brindan un servicio regular (36,8 %) y 10 brindan un buen servicio (52,6 %); este grupo representa el 89,5 % del total evaluado. Avanzado: De las 2 personas con un nivel avanzado de inteligencia emocional interpersonal, ninguna brinda un servicio regular (0,0 %) y 2 brindan un buen servicio (10,5 %); este grupo representa el 10,5 % del total evaluados. En general, de las 19 personas evaluadas, 7 brindan un servicio regular (36,8 %) y 12 brindan un buen servicio (63,2 %).

La mayoría del personal administrativo presenta un nivel intermedio de inteligencia emocional interpersonal, con un 52,6 % ofreciendo un servicio de calidad. Aunque solo el 10,5 % tiene un nivel avanzado, todos ellos brindan un excelente servicio. Esto indica que un mayor grado de inteligencia emocional interpersonal se vincula con una mejor calidad del servicio. Incrementar la inteligencia emocional interpersonal podría resultar en una mejora notable en el servicio prestado por el personal administrativo.

B.2 Contraste de Inteligencia emocional interpersonal y la calidad de servicio

Tabla 13

El componente interpersonal de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2023

VARIABLES	Rho de Spearman	p-valor
Componente interpersonal – Calidad de servicio	0,682**	0,001

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Este hallazgo sugiere que hay una fuerte relación positiva significativa (al nivel 0,01) entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la calidad del servicio. En otras palabras, cuando el componente interpersonal de la inteligencia emocional se fortalece, también se observa una mejora en la calidad del servicio ofrecido por el personal administrativo.

C. Nivel de inteligencia emocional

Para la determinación de la variable inteligencia emocional se consideró las dimensiones de estudio, auto regulación, motivación y habilidad social que conformaban un total de 24 interrogantes. esto nos permitió conocer el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores administrativos. Al mismo tiempo se estableció escalas que son: Básico de 24 a 55 puntos, Intermedio de 56 a 87 y Avanzado de 88 a 120 puntos.

Tabla 14

Nivel de inteligencia emocional del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Intermedio	14	73,7
Avanzado	5	26,3
Total	19	100,0

La mayoría del personal administrativo, el 73,7 %, tiene un nivel intermedio de inteligencia emocional. Esto sugiere que una gran proporción de empleados posee habilidades moderadas para reconocer y gestionar sus propias emociones y las de los demás.

Por otro lado, el 26,3 % del personal tiene un nivel avanzado de inteligencia emocional, lo que indica que un grupo más pequeño de empleados tiene una capacidad más desarrollada en este ámbito, lo que puede traducirse en una mejor interacción con los compañeros de trabajo y con los usuarios.

Estos resultados destacan una oportunidad para implementar programas de desarrollo que eleven la inteligencia emocional del personal, especialmente para aquellos con un nivel intermedio, con el fin de mejorar la calidad del servicio y el ambiente laboral en las universidades públicas de la región Puno. Es decir, resultados indican que el personal administrativo mantiene un nivel de auto control, y se adapta a los cambios que se le genere en el trabajo, sin dejar de lado el compromiso que tiene con la institución, haciendo uso de sus habilidades sociales, cooperación y mostrando un adecuado nivel de comunicación con los estudiantes, docentes y público en general; siendo intermedia la inteligencia emocional.

4.1.3 OE2: Determinar la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno.

Para la determinación de la calidad de servicio se consideró las dimensiones de productividad con sus indicadores (uso de recursos y control, eficiencia y eficacia); atención al cliente (tiempo y capacidad de respuesta, compromiso); rotación (conocimiento, orientación de resultados). Al mismo tiempo se establecieron escalas de valoración que son las siguientes: Malo de 24 a 55 puntos, Regular de 56 a 87 y finalmente Bueno de 88 a 120 puntos; que conformaban un total de 24 preguntas. Esto permitió determinar la calidad de servicio de los trabajadores administrativos.

Tabla 15

Nivel de la calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	36,8
Bueno	12	63,2
Total	19	100,0

La tabla 14 y figura 6, indican con una frecuencia de 12 personas que representa el 63,2 % muestra que se tiene una buena calidad de servicio, con una frecuencia de 7 personas representado por 36,8 % muestran que la calidad de servicio es regular, y no se encontró datos representativos en relación a un mal servicio que brindan las Universidades.

Esto indica que, aunque hay un buen nivel general de calidad de servicio, aún hay un grupo significativo que podría beneficiarse de mejoras y formación adicional para elevar su calidad de servicio. Fortalecer las habilidades y competencias del personal administrativo podría llevar a un incremento en la proporción de servicios de calidad buena.

A. Contraste de la calidad de servicio que ofrecen el personal administrativo en las universidades

Tabla 16

Prueba de hipótesis de Wilcoxon para intervalos con signo para determinar el nivel de la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo en las universidades de la región de Puno

Variable	Prueba de hipótesis	Estadístico de prueba	Decisión	P – valor
Calidad del servicio	Ho: $\mu = 56$ H1: $\mu > 56$	T = 0 n=19	T = 0 \leq T _{2α} = 54, se rechaza H ₀ y se acepta H ₁	0,001

Se presenta la prueba de hipótesis de Wilcoxon para intervalos con signo. Se observa que el valor de T = 0 es menor a T_{2 α} = 54, por tanto, se rechaza H₀ y se acepta H₁, quiere decir que la calidad de servicio es

regular. lo que sugiere que la calidad del servicio del personal administrativo es significativamente mayor que 56, con un p-valor de 0,001 que confirma la significancia estadística del resultado.

4.1.4 OE3: Analizar la diferencia de la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ.

Los resultados muestran una ligera ventaja de la calidad de servicio que ofrece la UNAJ, frente a la calidad de servicio que brinda la UNAP; sin embargo, estadísticamente esto no es significativo.

Para la determinación de la calidad de servicio que ofrecen ambas universidades se consideró las dimensiones de productividad, atención al cliente, rotación. Al mismo tiempo se establecieron escalas de valoración que son las siguientes: Malo de 24 a 55 puntos, Regular de 56 a 87 y finalmente Bueno de 88 a 120 puntos; que conformaban un total de 24 preguntas.

Tabla 17

Escalas de valoración para clasificar la calidad de servicio

Escala	Puntuación
Malo	De 24 a 55
Regular	De 56 a 87
Bueno	De 88 a 120

Un total de 24 preguntas permitió evaluar estas dimensiones, proporcionando una visión integral de la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores administrativos. Esta metodología permitió identificar áreas de mejora y destacar puntos fuertes, contribuyendo así a una mejor gestión del desempeño y a la implementación de estrategias para elevar la calidad del servicio.

Tabla 18

Calidad de servicio del personal administrativo según la Universidad Nacional del Altiplano y la Universidad Nacional de Juliaca, 2023

Calidad de servicio		Universidad	
		UNAP	UNAJ
Regular	Frecuencia	4	3
	%	40,0	33,3
Bueno	Frecuencia	6	6
	%	60,0	66,7
Total	Frecuencia	10	9
	%	100,0	100,0

Los resultados muestran que tanto en la Universidad Nacional del Altiplano (UNAP) como en la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ), la mayoría del personal administrativo brinda un servicio de calidad buena.

En la UNAP, el 60 % del personal administrativo ofrece un buen servicio, mientras que el 40 % ofrece un servicio regular.

En la UNAJ, el 66,7 % del personal administrativo brinda un buen servicio, y el 33,3 % ofrece un servicio regular.

Esto sugiere que, en ambas universidades, la percepción de la calidad del servicio es mayormente positiva, con una ligera ventaja en la UNAJ donde un mayor porcentaje de personal administrativo es calificado con un servicio bueno. Sin embargo, en ambas instituciones, hay un margen significativo para mejorar la calidad del servicio, especialmente entre aquellos que actualmente brindan un servicio regular.

A. Contraste de la calidad de servicio que ofrecen el personal administrativo en las universidades

Tabla 19

Prueba de hipótesis de U, prueba de Wilcoxon prueba de Mann y Whitney para determinar si existe o no diferencias significativas entre la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo en las universidades de la región de Puno

Variable	Prueba de hipótesis	Estadístico de prueba	Decisión	P - valor
Calidad del servicio	$H_0: \mu_1 = \mu_1$ $H_1: \mu_1 \neq \mu_1$	$n_1 = 10$ $n_2 = 9$ $U = 44$	$U = 44 > U_{0,05} = 20$, por tanto, no es posible rechazar H_0	0,967

Los resultados de la tabla 18 indican que no existen diferencias significativas entre la calidad del servicio que ofrece el personal administrativo de la UNAP y la UNAJ de las universidades evaluadas, ya que el valor U obtenido es mayor que el valor crítico de U y el p-valor de 0,967 sugiere que la diferencia no es significativa. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que implica que la calidad del servicio es similar entre los grupos comparados.

4.1.5 OE4: Realizar una propuesta del programa de mejoramiento para el manejo de la inteligencia emocional en las universidades públicas.

Con la obtención de los resultados se pudo describir, analizar y entender, cual es el nivel de inteligencia de emocional de manifiesta el personal administrativo, considerando posible la elaboración de un programa de que ayude al manejo de las emociones del personal administrativo de las Universidades. Esta propuesta fue elaborado apoyado en autores que respaldan esta propuesta, a su vez ayudara a mantener y mejorar la calidad de servicio que ofrecen a los docentes, estudiantes y público en general que concurren a las instalaciones de la UNAP y UNAJ.

Esta propuesta consta de 5 módulos, debidamente estructurados con dinámicas y ejemplos para su aplicación como se detalla a continuación:

A. Título del Programa

Mejorando la calidad de servicio a través de la inteligencia emocional

B. Objetivo General

Mejorar la calidad de servicio en la organización mediante el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional en los empleados.

C. Objetivos Específicos:

- Desarrollar habilidades de autoconocimiento y autorregulación emocional.
- Fomentar la empatía y las habilidades interpersonales.
- Implementar estrategias de manejo de conflictos y resolución de problemas.
- Medir y mejorar continuamente la calidad del servicio.

D. Módulos del Programa:

Tabla 20

Contenido y descripción general del programa

Contenido	Descripción y detalle
Módulo 1: Introducción a la Inteligencia Emocional	Contenido: Conceptos básicos, modelos teóricos, importancia en el ámbito laboral (Goleman, 1995). Duración: 2 horas. Actividades: Presentaciones, discusiones grupales.
Módulo 2: Autoconocimiento y autorregulación	Contenido: Reconocimiento de emociones, control emocional, técnicas de mindfulness (Salovey y Mayer, 1990). Duración: 3 horas.

Contenido	Descripción y detalle
	Actividades: Ejercicios prácticos, autoevaluaciones, prácticas de respiración.
Módulo 3: Empatía y habilidades interpersonales	Contenido: Contenido: Desarrollo de la empatía, comunicación efectiva, escucha activa (Bar-On, 2006). Duración: 3 horas. Actividades: Role-playing, ejercicios de empatía, debates.
Módulo 4: Manejo de conflictos y resolución de problemas	Contenido: Contenido: Estrategias de resolución de conflictos, técnicas de negociación, toma de decisiones (Goleman, 1998). Duración: 4 horas. Actividades: Simulaciones, estudios de caso, ejercicios de resolución de problemas.
Módulo 5: Mejora continua de la calidad de servicio	Contenido: Herramientas de evaluación de calidad, feedback de clientes, implementación de mejoras (Parasuraman et al., 1988). Duración: 2 horas. Actividades: Análisis de feedback, desarrollo de planes de acción, evaluaciones periódicas y Ejercicios prácticos, autoevaluaciones, prácticas de respiración.
Metodología:	Formato: Talleres presenciales y virtuales; Recursos: Materiales didácticos, videos, cuestionarios. Evaluación: Evaluaciones formativas y sumativas, encuestas de satisfacción.
Resultados esperados:	Empleados con mejor manejo de sus emociones, mejora en la calidad de las interacciones con los clientes, aumento en la satisfacción y fidelización de los clientes, y por último en la reducción de conflictos internos y externos.

Contenido	Descripción y detalle
Cronograma:	Duración total del programa: 2 meses con una frecuencia de 1 sesión por semana.

A continuación, se presenta la descripción detallada de los 5 módulos propuestos del programa; indicando aspectos básicos sustentados con teorías del ámbito laboral, actividades, presentaciones, discusiones, temas, ejemplos, cronograma y su aplicación de dinámicas.

En esta sección, se presenta la descripción detallada del *módulo 1*, que abordará con dinámicas; Mapa emocional, el espejo, cambio de papeles, la torre y círculo de feedback; la cual se realizará en cinco semanas como se detalla en las siguientes tablas

Tabla 21

Modulo 1: Introducción a la Inteligencia Emocional

Contenido	Descripción y detalle
Conceptos Básicos:	Definición de Inteligencia Emocional: Capacidad para reconocer, entender y manejar nuestras propias emociones y las de los demás. Componentes de la Inteligencia Emocional: Autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
Modelos Teóricos:	Modelo de Goleman (1995) (Goleman, 1995). Autoconciencia: Reconocimiento de nuestras propias emociones. Autorregulación: Manejo de nuestras emociones. Motivación: Uso de nuestras emociones para alcanzar metas. Empatía: Comprensión de las emociones de los demás. Habilidades Sociales: Manejo de relaciones para guiar a otros.
Importancia en el ámbito laboral:	Mejora: En la comunicación y la relación interpersonal. Aumento: De la productividad y el desempeño laboral. Reducción: Del estrés y conflictos laborales.

Contenido	Descripción y detalle
Actividades: Presentaciones	Presentación inicial: Sobre los conceptos y componentes de la inteligencia emocional. Diapositivas: Sobre el modelo de Goleman y su aplicación en el ámbito laboral.
Actividades: Discusiones grupales	Tema 1: ¿Cómo crees que la inteligencia emocional puede influir en tu desempeño laboral? Tema 2: Comparte una experiencia donde la inteligencia emocional te ayudó a manejar una situación difícil en el trabajo. Ejemplo: Una presentación que explique el modelo de las cinco competencias emocionales de Goleman, seguida de una discusión sobre cómo cada competencia puede aplicarse en el entorno laboral.
Cronograma de actividades: Día 1	Hora 1: Introducción y presentación de conceptos básicos. Hora 2: Discusión grupal y actividades interactivas.

A continuación, presentamos la aplicación de las dinámicas propuestas del *módulo 1*, la cual se realizará en 5 semanas como se muestra en las siguientes tablas.

Tabla 22

Semana 1: Introducción a la inteligencia emocional

Dinámica:	Mapa Emocional
Objetivo:	Ayudar a los participantes a identificar y entender sus propias emociones y las de los demás.
Materiales:	Papel grande, rotuladores de colores.
Actividad:	1. Cada participante dibuja un "Mapa Emocional" que muestra sus principales emociones durante una semana típica. 2. En pequeños grupos, comparten y discuten sus mapas, buscando patrones y reflejando cómo estas emociones afectan sus interacciones laborales

Dinámica:	Mapa Emocional
Cronograma:	Día 1 hora 1: Introducción a la Inteligencia Emocional. Hora 2: Dinámica "Mapa Emocional".

Tabla 23

Semana 2: Autoconocimiento y autorregulación

Dinámica:	El Espejo
Objetivo:	Desarrollar habilidades de autoconocimiento y autorregulación.
Materiales:	Espejo, tarjetas de emociones.
Actividad:	1. Los participantes se miran al espejo y seleccionan tarjetas de emociones que describen cómo se sienten en diferentes situaciones laborales. 2. Discutir en parejas cómo podrían regular estas emociones para mejorar su desempeño y bienestar en el trabajo.
Cronograma:	Día 1: Hora 1: Autoconocimiento y autorregulación. Hora 2: Dinámica " El Espejo ".

Tabla 24

Semana 3: Empatía y habilidades interpersonales

Dinámica:	Cambio de Papeles
Objetivo:	Fomentar la empatía y la comprensión de perspectivas ajenas.
Materiales:	Cartulinas, rotuladores.
Actividad:	1. Los participantes se dividen en parejas y escriben un conflicto laboral reciente en una cartulina. 2. Luego, intercambian roles y representan cómo resolverían el conflicto desde la perspectiva del otro.
Cronograma:	Día 1, Hora 1: Empatía y habilidades interpersonales. Hora 2: Dinámica " Cambio de Papeles ".

Tabla 25

Semana 4: Manejo de conflictos y resolución de problemas

Dinámica:	La Torre
Objetivo:	Implementar estrategias de resolución de problemas y manejo de conflictos.
Materiales:	Bloques de construcción.
Actividad:	<ol style="list-style-type: none">1. Los participantes, en equipos, construyen una torre con bloques mientras enfrentan "conflictos" introducidos por el facilitador (interrupciones, errores).2. Discuten cómo manejaron los conflictos y qué estrategias fueron más efectivas.
Cronograma:	Día 1: Hora 1: Manejo de Conflictos y Resolución de Problemas. Hora 2: Dinámica "La Torre".

Tabla 26

Semana 5: Mejora continua de la calidad de servicio

Dinámica:	Círculo de Feedback
Objetivo:	Medir y mejorar continuamente la calidad del servicio.
Materiales:	Hojas de papel, bolígrafos.
Actividad:	<ol style="list-style-type: none">1. formar un círculo y permitir que cada participante dé feedback constructivo a su compañero de la derecha sobre un aspecto específico del servicio.2. Discutir cómo cada uno puede implementar el feedback recibido para mejorar su calidad de servicio.
Cronograma:	Día 1: Hora 1: Mejora continua de la calidad de servicio. Hora 2: Dinámica "Círculo de Feedback".

En esta sección, se presenta la descripción detallada del **módulo 2** que abordara los temas de autocontrol y autorregulación, indicando aspectos básicos sustentados con teorías del ámbito laboral, actividades, presentaciones, discusiones, temas, ejemplos, cronograma y su aplicación de dinámicas.

Tabla 27

Modulo 2: Autoconocimiento y autorregulación

Contenido	Descripción y detalle
Reconocimiento de emociones:	Definición: La capacidad de identificar y comprender nuestras propias emociones en el momento en que ocurren. Importancia: Permite una mejor toma de decisiones y mejora nuestras interacciones con los demás.
Control emocional:	Definición: Habilidad para manejar y regular nuestras propias emociones, especialmente en situaciones de estrés o conflicto. Importancia: Reduce el estrés, mejora el bienestar emocional y la calidad de nuestras relaciones laborales.
Técnicas de Mindfulness:	Definición: Práctica de estar presente y consciente en el momento actual, sin juzgar. Importancia: Ayuda a reducir la ansiedad, mejorar la concentración y aumentar la resiliencia emocional.
Actividades: Ejercicios prácticos	Ejemplo: Actividad de "Diario Emocional", donde los participantes registran sus emociones durante una semana y reflexionan sobre los factores desencadenantes y sus respuestas emocionales.
Actividades: Autoevaluaciones	Ejemplo: Cuestionario de autoevaluación sobre el manejo del estrés y la regulación emocional, que ayuda a los participantes a identificar áreas de mejora y fortalezas personales.
Actividades: Prácticas de respiración	Ejemplo: Sesiones guiadas de respiración profunda y técnicas de relajación, diseñadas para

Contenido	Descripción y detalle
	ayudar a los empleados a gestionar la ansiedad y mantener la calma en situaciones de alta presión.
	Diario Emocional
	Descripción: Cada participante llevará un diario donde anotará sus emociones principales durante una semana. Se debe identificar el evento desencadenante, la emoción sentida y la respuesta a dicha emoción.
	Objetivo: Fomentar el autoconocimiento y la reflexión sobre las propias emociones.
	Cuestionario de Autoevaluación
	Descripción: Un cuestionario estructurado que permite a los participantes evaluar sus habilidades para manejar el estrés y regular sus emociones.
	Objetivo: Identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para la autorregulación emocional.
	Sesión de Mindfulness
	Descripción: Una sesión guiada de 15 minutos de mindfulness que incluye técnicas de respiración y meditación.
	Objetivo: Reducir el estrés y aumentar la concentración y el bienestar emocional.
Cronograma de actividades:	Hora 1: Introducción y presentación de conceptos básicos.
Día 1	Hora 2: Discusión grupal y actividades interactivas.
	Hora 3: Autoevaluación sobre control emocional y práctica de respiración.

A continuación, presentamos la aplicación de las dinámicas propuestas del **módulo 2** como se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 28

Módulo 2: Aplicación dinámica “El espejo”

Dinámica:	El espejo
Objetivo:	Desarrollar habilidades de autoconocimiento y autorregulación emocional.
Materiales:	Espejo de mano (uno por participante), tarjetas de emociones (con diferentes emociones escritas).
Actividad:	<ol style="list-style-type: none">1. Explica a los participantes que el objetivo de la actividad es ayudarlos a reconocer y regular sus emociones.2. Muestra un ejemplo de cómo se utiliza un espejo para reflejar no solo la apariencia física, sino también el estado emocional.
Paso 1: Identificación de Emociones	<ul style="list-style-type: none">• Entrega a cada participante un espejo y un conjunto de tarjetas de emociones.• Pide a los participantes que se miren al espejo y seleccionen una tarjeta que describa cómo se sienten en ese momento.
Paso 2: Reflexión y compartir	<ul style="list-style-type: none">• En parejas, los participantes compartirán la emoción que identificaron y el contexto en el que suele aparecer.• Fomenta una conversación sobre cómo estas emociones afectan su comportamiento y desempeño en el trabajo.
Paso 3: Estrategias de regulación	<ul style="list-style-type: none">• Introduce técnicas de regulación emocional, como la respiración profunda y la meditación.• Practiquen juntos una sesión corta de mindfulness, enfocándose en la respiración y la liberación del estrés.
Paso 4: Aplicación Práctica	<ul style="list-style-type: none">• Pide a los participantes que piensen en una situación laboral estresante y cómo podrían aplicar las técnicas aprendidas para regular sus emociones.

Dinámica:	El espejo
	<ul style="list-style-type: none"> • Escribir un plan de acción personal para manejar sus emociones en situaciones futuras.
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> • Resalta la importancia del autoconocimiento y la autorregulación en el ámbito laboral. • Motiva a los participantes a continuar practicando las técnicas aprendidas en su vida diaria.

Tabla 29

Modulo 2: Aplicación de dinámicas

Dinámicas:	Descripción y objetivos
Diario emocional:	<p>Descripción: Cada participante llevará un diario donde anotará sus emociones principales durante una semana. Se debe identificar el evento desencadenante, la emoción sentida y la respuesta a dicha emoción.</p> <p>Objetivo: Fomentar el autoconocimiento y la reflexión sobre las propias emociones.</p>
Cuestionario de Autoevaluación:	<p>Descripción: Un cuestionario estructurado que permite a los participantes evaluar sus habilidades para manejar el estrés y regular sus emociones.</p> <p>Objetivo: Identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para la autorregulación emocional.</p>
Sesión de Mindfulness:	<p>Descripción: Una sesión guiada de 15 minutos de mindfulness que incluye técnicas de respiración y meditación.</p> <p>Objetivo: Reducir el estrés y aumentar la concentración y el bienestar emocional.</p>
Cronograma:	<p>Día 1:</p> <p>Hora 1: Introducción al Reconocimiento de Emociones.</p> <p>Hora 2: Dinámica " El Espejo ".</p>

Dinámicas:	Descripción y objetivos
	Hora 3: Autoevaluación sobre control emocional y práctica de respiración.

En esta sección, se presenta la descripción detallada del **módulo 3** que aborda temas de Empatía y habilidades interpersonales, indicando el desarrollo de empatía comunicación efectiva, escucha activa; actividades, cronograma y su aplicación de dinámicas.

Tabla 30

Modulo 3: Empatía y habilidades interpersonales

Contenido	Descripción y detalle
Desarrollo de la empatía:	Definición: Capacidad para entender y compartir los sentimientos de los demás. Importancia: Mejora las relaciones interpersonales y fomenta un ambiente de trabajo positivo.
Comunicación efectiva:	Definición: Transmisión clara y efectiva de ideas y sentimientos. Importancia: Reduce malentendidos y mejora la colaboración entre compañeros de trabajo.
Escucha activa:	Definición: Técnica que implica prestar atención plena al interlocutor, entendiendo y respondiendo de manera adecuada. Importancia: Fortalece la comunicación y muestra respeto y consideración hacia los demás.
Actividades: Ejercicios prácticos	Ejemplo: Actividad de "Diario Emocional", donde los participantes registran sus emociones durante una semana y reflexionan sobre los factores desencadenantes y sus respuestas emocionales.
Actividades: Role-playing	Ejemplo: Escenario en el que un empleado debe atender a un cliente enojado. Los participantes intercambian roles para practicar la empatía y la escucha activa.

Contenido	Descripción y detalle
	<p>Descripción: Los participantes se dividen en grupos y representan situaciones laborales en las que deben practicar la empatía y la escucha activa.</p> <p>Objetivo: Desarrollar habilidades interpersonales y mejorar la respuesta emocional en situaciones de trabajo.</p>
Actividades: Ejercicios de empatía	<p>Ejemplo: Ejercicio en parejas donde uno comparte una experiencia emocional significativa y el otro practica la empatía respondiendo con comprensión y apoyo.</p> <p>Descripción: En parejas, un participante comparte una experiencia emocional significativa mientras el otro practica la escucha activa y ofrece respuestas empáticas.</p> <p>Objetivo: Fomentar la comprensión y la empatía entre los compañeros de trabajo.</p>
Actividades: Debates	<p>Ejemplo: Discusión grupal sobre la importancia de la comunicación efectiva en el lugar de trabajo y cómo la empatía puede mejorar las relaciones laborales.</p> <p>Descripción: Una discusión grupal centrada en cómo la empatía y la comunicación efectiva pueden mejorar el ambiente laboral.</p> <p>Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de estas habilidades y compartir estrategias para aplicarlas en el trabajo.</p>
Cronograma de actividades: Día 1	<p>Hora 1: Introducción al desarrollo de la empatía.</p> <p>Hora 2: Dinámica de role-playing.</p> <p>Hora 3: Ejercicios de empatía y debate sobre la comunicación efectiva.</p>

A continuación, presentamos la aplicación de las dinámicas propuestas del **módulo 3** como se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 31

Módulo 3: Aplicación dinámica

Dinámica:	Cambio de papel
Objetivo:	Fomentar la empatía y la comprensión de perspectivas ajenas, así como mejorar las habilidades interpersonales.
Materiales:	Cartulinas y rotuladores.
Actividad	
1. Escenario de conflictos:	<ul style="list-style-type: none">• Divide a los participantes en parejas.• Cada pareja escribe en una cartulina una situación de conflicto laboral reciente.
2. Intercambio de Roles:	<ul style="list-style-type: none">• Los participantes intercambian roles y representan cómo resolverían el conflicto desde la perspectiva del otro.• Enfócate en la empatía y la comunicación efectiva durante la representación.
3. Discusión y Feedback:	<ul style="list-style-type: none">• Después del role-playing, cada pareja discute lo que aprendieron sobre la perspectiva del otro.• Facilita una discusión grupal sobre las experiencias y qué estrategias fueron más efectivas.

Tabla 32

Modulo 3: Aplicación de dinámicas

Dinámicas:	Descripción y objetivos
Role-playing:	<p>Descripción: Los participantes se dividen en grupos y representan situaciones laborales en las que deben practicar la empatía y la escucha activa.</p> <p>Objetivo: Desarrollar habilidades interpersonales y mejorar la respuesta emocional en situaciones de trabajo.</p>

Dinámicas:	Descripción y objetivos
Ejercicio de Empatía:	<p>Descripción: En parejas, un participante comparte una experiencia emocional significativa mientras el otro practica la escucha activa y ofrece respuestas empáticas.</p> <p>Objetivo: Fomentar la comprensión y la empatía entre los compañeros de trabajo.</p>
Debate:	<p>Descripción: Una discusión grupal centrada en cómo la empatía y la comunicación efectiva pueden mejorar el ambiente laboral.</p> <p>Objetivo: Reflexionar sobre la importancia de estas habilidades y compartir estrategias para aplicarlas en el trabajo.</p>
Cronograma:	<p>Día 1:</p> <p>Hora 1: Introducción al desarrollo de la empatía.</p> <p>Hora 2: Dinámica "Cambio de Papeles"</p> <p>Hora 3: Ejercicios de empatía y debate sobre la comunicación efectiva.</p>

En esta sección, se presenta la descripción detallada del **módulo 4** que aborda temas de Estrategias de resolución de conflictos, Técnicas de negociación, Toma de decisiones; actividades, cronograma y su aplicación de dinámicas.

Tabla 33

Modulo 4: Manejo de conflictos y resolución de problemas

Contenido	Descripción y detalle
Estrategias de resolución de conflictos:	<p>Definición: Métodos y técnicas para identificar, abordar y resolver conflictos de manera efectiva.</p> <p>Importancia: Previene la escalada de conflictos, mejora las relaciones laborales y promueve un ambiente de trabajo armonioso.</p>
Técnicas de negociación:	<p>Definición: Habilidades y tácticas para alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos.</p>

Contenido	Descripción y detalle
	<p>Importancia: Facilita la colaboración, mejora la toma de decisiones y fomenta relaciones positivas entre compañeros de trabajo.</p>
<p>Toma de decisiones:</p>	<p>Definición: Proceso de evaluar opciones y elegir la mejor alternativa para lograr un objetivo.</p>
	<p>Importancia: Mejora la eficiencia, reduce la incertidumbre y asegura el éxito en la implementación de soluciones.</p>
<p>Actividades: Simulaciones</p>	<p>Ejemplo: Simulación de una situación de conflicto entre departamentos. Los participantes asumen diferentes roles y practican la negociación y la resolución de conflictos en tiempo real.</p>
	<p>Descripción: Los participantes se dividen en grupos y asumen diferentes roles en una situación simulada de conflicto laboral. Practican técnicas de resolución de conflictos y negociación.</p>
	<p>Objetivo: Desarrollar habilidades prácticas para manejar y resolver conflictos de manera efectiva.</p>
<p>Actividades: Estudios de caso</p>	<p>Ejemplo: Análisis de un caso real de conflicto en el lugar de trabajo. Los participantes identifican los factores clave del conflicto y proponen soluciones efectivas.</p>
	<p>Descripción: Análisis de un caso real de conflicto en el trabajo. Los participantes discuten los factores que contribuyeron al conflicto y proponen soluciones basadas en las estrategias aprendidas.</p>
	<p>Objetivo: Aplicar el conocimiento teórico a situaciones prácticas y mejorar la capacidad de resolución de problemas.</p>
<p>Actividades: Ejercicios de resolución de problemas</p>	<p>Ejemplo: Actividad en grupos donde se presenta un problema complejo y los participantes deben colaborar para encontrar la mejor solución utilizando técnicas de toma de decisiones.</p>
	<p>Descripción: En grupos, los participantes resuelven un problema complejo presentado por el facilitador, utilizando técnicas de toma de decisiones y negociación.</p>

Contenido	Descripción y detalle
	Objetivo: Fomentar la colaboración y la capacidad de tomar decisiones efectivas bajo presión.
Cronograma de actividades: Día 1	Hora 1: Introducción a las estrategias de resolución de conflictos. Hora 2: Simulación de conflicto. Hora 3: Análisis de estudio de caso. Hora 4: Ejercicios de resolución de problemas.

A continuación, presentamos la aplicación de las dinámicas propuestas del *módulo 4* como se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 34

Módulo 4: Aplicación dinámicas

Dinámica:	La Torre de resolución
Objetivo:	Desarrollar habilidades para el manejo de conflictos y la resolución de problemas.
Materiales:	Bloques de construcción (tipo Jenga); Cartas con situaciones de conflicto.
Actividad	
1. Construcción inicial:	Los participantes se dividen en grupos y comienzan construyendo una torre con los bloques.
2. Introducción de conflictos:	<ul style="list-style-type: none"> • A medida que construyen, el facilitador introduce conflictos mediante cartas que describen situaciones laborales problemáticas (ejemplo "Dos compañeros no están de acuerdo en un proyecto"). • Cada grupo debe resolver el conflicto antes de seguir construyendo la torre.
3. Negociación y resolución:	<ul style="list-style-type: none"> • Los grupos discuten y aplican técnicas de negociación y resolución de problemas para resolver cada conflicto.

- Una vez resuelto el conflicto, pueden continuar construyendo la torre.
- 4. Evaluación y reflexión:**
- Al final de la actividad, cada grupo presenta su torre y discute los conflictos que resolvieron y las estrategias que utilizaron.
 - El facilitador guía una discusión sobre las técnicas más efectivas y cómo se pueden aplicar en situaciones reales.
-

Tabla 35

Modulo 4: Aplicación de dinámicas

Dinámicas:	Descripción y objetivos
Simulación de conflicto:	<p>Descripción: Los participantes se dividen en grupos y asumen diferentes roles en una situación simulada de conflicto laboral. Practican técnicas de resolución de conflictos y negociación.</p> <p>Objetivo: Desarrollar habilidades prácticas para manejar y resolver conflictos de manera efectiva.</p>
Estudio de Caso:	<p>Descripción: Análisis de un caso real de conflicto en el trabajo. Los participantes discuten los factores que contribuyeron al conflicto y proponen soluciones basadas en las estrategias aprendidas.</p> <p>Objetivo: Aplicar el conocimiento teórico a situaciones prácticas y mejorar la capacidad de resolución de problemas.</p>
Ejercicio de resolución de problemas:	<p>Descripción: En grupos, los participantes resuelven un problema complejo presentado por el facilitador, utilizando técnicas de toma de decisiones y negociación.</p> <p>Objetivo: Fomentar la colaboración y la capacidad de tomar decisiones efectivas bajo presión.</p>
Cronograma:	<p>Día 1:</p>

Dinámicas:	Descripción y objetivos
	Hora 1: Introducción a las estrategias de resolución de conflictos.
	Hora 2: Dinámica " La torre de resolución"
	Hora 3: Análisis de estudio de caso.
	Hora 4: Ejercicios de resolución de problemas

En esta sección, se presenta la descripción detallada del **módulo 5** que aborda temas de; Herramientas de evaluación de calidad, Feedback de Clientes, Implementación de mejoras; actividades, cronograma y su aplicación de dinámicas.

Tabla 36

Modulo 5: Mejora continua de la calidad de servicio

Contenido	Descripción y detalle
Herramientas de evaluación de calidad:	<p>Definición: Métodos y técnicas utilizadas para medir la calidad del servicio.</p> <p>Ejemplos: SERVQUAL, encuestas de satisfacción, Net Promoter Score (NPS).</p> <p>Importancia: Permite identificar áreas de mejora y evaluar el desempeño del servicio.</p>
Feedback de Clientes:	<p>Definición: Información proporcionada por los clientes sobre su experiencia con el servicio.</p> <p>Ejemplos: Encuestas post-servicio, entrevistas, comentarios en redes sociales.</p> <p>Importancia: Proporciona una visión directa de las necesidades y expectativas de los clientes.</p>
Implementación de mejoras:	<p>Definición: Acciones tomadas para mejorar la calidad del servicio basadas en la evaluación y el feedback.</p> <p>Ejemplos: Actualización de procesos, formación del personal, incorporación de nuevas tecnologías.</p> <p>Importancia: Mejora continua que asegura la satisfacción del cliente y la competitividad de la organización.</p>
Actividades:	<p>Ejemplo: Los participantes analizan los resultados de encuestas de satisfacción y</p>

Contenido	Descripción y detalle
Análisis de Feedback	<p>comentarios de clientes para identificar áreas de mejora.</p> <p>Descripción: Los participantes revisan encuestas de satisfacción y comentarios de clientes, discutiendo en grupos para identificar patrones y áreas de mejora.</p> <p>Objetivo: Desarrollar habilidades para interpretar el feedback de manera efectiva y utilizarlo para mejorar el servicio.</p>
Actividades: Desarrollo de planes de acción	<p>Ejemplo: En grupos, los participantes desarrollan planes de acción basados en los datos analizados para abordar las áreas de mejora identificadas.</p> <p>Descripción: Los participantes, en grupos, crean planes de acción específicos para mejorar las áreas identificadas mediante el análisis de feedback.</p> <p>Objetivo: Fomentar la colaboración y la planificación estratégica para la mejora continua del servicio.</p>
Actividades: Evaluaciones periódicas	<p>Ejemplo: Implementación de un sistema de evaluaciones regulares para monitorear la efectividad de las mejoras y realizar ajustes necesarios.</p> <p>Descripción: Establecimiento de un calendario de evaluaciones regulares donde se revisan y ajustan las mejoras implementadas.</p> <p>Objetivo: Asegurar que las mejoras se mantengan y evolucionen según las necesidades cambiantes de los clientes.</p>
Cronograma de actividades: Día 1	<p>Hora 1: Introducción a las herramientas de evaluación de calidad.</p> <p>Hora 2: Dinámica de análisis de feedback.</p> <p>Hora 3: Desarrollo de planes de acción.</p> <p>Hora 4: Planificación de evaluaciones periódicas.</p>

A continuación, presentamos la aplicación de las dinámicas propuestas del **módulo 5** como se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 37

Módulo 5: Aplicación dinámicas

Dinámica:	Círculo de feedback
Objetivo:	Medir y mejorar continuamente la calidad del servicio a través del feedback.
Materiales:	Hojas de papel bolígrafos.
Actividad	
1. Formación del círculo:	Los participantes se sientan en un círculo, asegurándose de que todos puedan verse y escucharse.
2. Feedback Constructivo:	<ul style="list-style-type: none">• Cada participante se turna para dar feedback constructivo al compañero de la derecha sobre un aspecto específico del servicio que ofrecen.• Deben enfocarse en aspectos positivos y ofrecer sugerencias para la mejora continua.
3. Reflexión y acción:	<ul style="list-style-type: none">• Tras recibir el feedback, cada participante toma notas y reflexiona sobre cómo pueden implementar las sugerencias.• Desarrollan un plan de acción personal para aplicar las mejoras sugeridas en su trabajo diario.
4. Compartir planes de acción:	En pequeños grupos, los participantes comparten sus planes de acción y discuten posibles desafíos y soluciones para implementar las mejoras.

Tabla 38

Modulo 5: Aplicación de dinámicas

Dinámicas:	Descripción y objetivos
Análisis de feedback:	<p>Descripción: Los participantes revisan encuestas de satisfacción y comentarios de clientes, discutiendo en grupos para identificar patrones y áreas de mejora.</p> <p>Objetivo: Desarrollar habilidades para interpretar el feedback de manera efectiva y utilizarlo para mejorar el servicio.</p>
Desarrollo de Planes de Acción:	<p>Descripción: Los participantes, en grupos, crean planes de acción específicos para mejorar las áreas identificadas mediante el análisis de feedback.</p> <p>Objetivo: Fomentar la colaboración y la planificación estratégica para la mejora continua del servicio.</p>
Evaluaciones periódicas:	<p>Descripción: Establecimiento de un calendario de evaluaciones regulares donde se revisan y ajustan las mejoras implementadas.</p> <p>Objetivo: Asegurar que las mejoras se mantengan y evolucionen según las necesidades cambiantes de los clientes.</p>
Cronograma:	<p>Día 1:</p> <p>Hora 1: Introducción a las herramientas de evaluación de calidad.</p> <p>Hora 2: Dinámica "Círculo de Feedback"</p> <p>Hora 3: Desarrollo de planes de acción.</p> <p>Hora 4: Planificación de evaluaciones periódicas.</p>

4.1.6 OG: Determinar cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023.

Tabla 39

De doble entrada Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades públicas de la región Puno, 2023

Inteligencia emocional		Calidad del servicio		Total
		Regular	Bueno	
Intermedio	Frecuencia	7	7	14
	%	36,8	36,8	73,7
Avanzado	Frecuencia	0	5	5
	%	0,0	26,3	26,3
Total	Frecuencia	7	12	19
	%	36,8	63,2	100,0

Los resultados muestran que a nivel Intermedio: 7 personas (36,8 %) brindan un servicio regular, 7 personas (36,8 %) brindan un buen servicio, del total: 14 personas (73,7 % del total evaluado); Avanzado: 0 personas (0,0 %) brindan un servicio regular, 5 personas (26,3 %) brindan un buen servicio, del total: 5 personas (26,3 % del total evaluado). Así mismo: 7 personas (36,8 %) brindan un servicio regular, 12 personas (63,2 %) brindan un buen servicio, del (100 %) de 19 personas evaluadas.

Los resultados muestran que, entre el personal administrativo con un nivel intermedio de inteligencia emocional, hay una distribución equilibrada entre los que brindan un servicio regular y los que brindan un buen servicio. Sin embargo, todos los administrativos con un nivel avanzado de inteligencia emocional ofrecen un buen servicio. Esto indica una fuerte conexión entre un mayor nivel de inteligencia emocional y una mejor calidad del servicio. En resumen, incrementar la inteligencia emocional del personal administrativo podría llevar a una mejora notable en la calidad del servicio en las universidades públicas de la región Puno. Los administrativos con un nivel avanzado de inteligencia emocional son más propensos a proporcionar un servicio de alta calidad.

A. Contraste de inteligencia emocional y su influencia en la calidad de servicio

Para la contrastación de la hipótesis general se aplicó el método estadístico Rho de Spearman, debido a que es la que mejor se adecuó a la investigación, permitiendo mostrar la relación de las dos variables.

Tabla 40

Prueba de hipótesis de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo en las Universidades Públicas de la región de Puno, 2024

Variables	Rho de Spearman	p-valor
Inteligencia emocional – Calidad de servicio	0,732**	0,00

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La variable inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio debido a que tiene una significación alta de 0,732** al nivel de 0,01. Esto indica que hay una correlación positiva significativa (al nivel 0,01) entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo. Es decir, a mayor inteligencia emocional, mejor es la calidad del servicio que se brinda.

4.2 Discusión

Los resultados indican que el personal administrativo con un nivel intermedio de inteligencia emocional intrapersonal tiende a ofrecer un servicio regular, mientras que aquellos con un nivel avanzado brindan un buen servicio. Este hallazgo coincide con la teoría de (Goleman, 2016) quien afirma que la inteligencia emocional es fundamental para el rendimiento laboral, ya que permite a los individuos manejar sus emociones de manera efectiva y mejorar sus interacciones con los demás. En un estudio relacionado, (Rojas, 2016) determinó la inteligencia emocional de los colaboradores que prestan servicios a los usuarios, utilizando un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 25 personas. El estudio abordó elementos como la inteligencia intrapersonal y el estado de ánimo. concluyó que, si bien el aspecto intrapersonal en los empleados es favorable, existe una carencia en la inteligencia

interpersonal, lo que dificulta que puedan brindar un servicio de calidad. Esto refuerza los resultados del presente estudio, ya que se evidencia que un nivel intermedio de inteligencia emocional intrapersonal no es suficiente para alcanzar un servicio de excelencia, siendo necesario fortalecer también la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional.

El hecho de que un 36,8 % del personal administrativo brinde un servicio regular subraya la necesidad de programas de formación continua en inteligencia emocional. Según (Salovey y Mayer, 1990) el entrenamiento en inteligencia emocional puede mejorar significativamente la capacidad de los empleados para gestionar sus emociones, lo que a su vez puede traducirse en una mejor calidad del servicio. (Mesina y Ogeda, 2016) establecen que los clientes sienten que existe mejor calidad de servicio en los hipermercados que en los supermercados. No se presentan diferencias significativas por género, ni tampoco en los niveles de satisfacción de los clientes. Por último, la proporción de clientes satisfechos en hipermercados es superior a los satisfechos en otros supermercados. Este estudio evidencia la importancia de la percepción del cliente y la necesidad de implementar estrategias que aseguren la mejora continua en la calidad del servicio brindado por las organizaciones.

Aunque la Universidad Nacional del Altiplano (UNAP) muestra una ligera ventaja en calidad de servicio, seguida por la Universidad Nacional de Juliaca (UNAJ), esta diferencia no es estadísticamente significativa. Esto sugiere que, a nivel regional, las diferencias en la calidad del servicio son mínimas. La literatura sugiere que factores contextuales y organizativos también juegan un papel crucial en la determinación de la calidad del servicio (Piattini, 2019). Asu vez (Alegre, 2021) menciona que la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo en los servicios asistenciales de INCOR Lima. Ellos determinaron una alta correlación mediante el coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyendo que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo. Estos hallazgos refuerzan la idea de que las competencias emocionales son un factor determinante para la mejora del servicio, independientemente del contexto organizativo. De esta manera, aunque las diferencias entre ambas universidades no sean estadísticamente significativas, es posible inferir que el fortalecimiento de la inteligencia emocional del personal podría impactar positivamente en la percepción de la calidad del servicio. Además, es necesario considerar factores contextuales, como las condiciones

laborales y organizativas, que pueden influir en la calidad del servicio percibido por los usuarios.

Los resultados refuerzan la necesidad de implementar un programa de mejora basado en la inteligencia emocional. (Goleman, 2016) y (Bar-On y James, 2018) destacan que desarrollar competencias emocionales como el autoconocimiento, la empatía y la autorregulación puede llevar a una mejora significativa en el rendimiento laboral y la calidad del servicio. Este programa debe incluir módulos específicos para el desarrollo de estas competencias, con el objetivo de mejorar las interacciones con los clientes y aumentar la satisfacción general. El autoconocimiento permite a los empleados ser más conscientes de sus reacciones y comportamientos, lo que les ayuda a gestionar mejor sus emociones durante situaciones de presión o conflicto. La empatía, por otro lado, facilita la conexión con los clientes, permitiendo una mejor comprensión de sus necesidades y expectativas, lo que a su vez mejora la calidad del servicio. La autorregulación, por último, es clave para mantener un nivel adecuado de profesionalismo y control emocional, incluso en momentos de estrés o desafío, lo que asegura que los clientes reciban una atención constante y de calidad.

Los resultados evidencian que los administrativos con inteligencia emocional avanzada brindan un servicio de mayor calidad, mientras que los de nivel intermedio muestran un desempeño variable. Esto coincide con (Goleman, 1998) y (Bar-On, 2006), quienes destacan que la inteligencia emocional mejora el rendimiento, el bienestar laboral y las relaciones interpersonales. Por lo tanto, capacitar al personal en inteligencia emocional puede optimizar el servicio administrativo y la percepción de los usuarios. Por otro lado, la evidencia de (López, 2016) refuerza esta idea al señalar que un buen nivel de inteligencia emocional se correlaciona con la motivación de los trabajadores, quienes, al sentirse más capacitados, se esfuerzan por ofrecer un servicio de mejor calidad. Esto sugiere que la motivación y el esfuerzo individual, potenciados por el desarrollo de habilidades emocionales, juegan un papel crucial en la mejora del servicio. La implementación de talleres de capacitación que promuevan el desarrollo personal y profesional no solo incrementa la competencia emocional, sino que también mejora el compromiso y el rendimiento de los empleados. De esta manera, los programas de formación en inteligencia emocional se presentan como una inversión estratégica para optimizar tanto el ambiente laboral como la experiencia de los usuarios.

CONCLUSIONES

- PRIMERO:** Se concluye que, el personal administrativo tiene un nivel intermedio de inteligencia emocional intrapersonal, la mayoría brinda un servicio regular. Todos aquellos con un nivel avanzado de inteligencia emocional intrapersonal brindan un buen servicio; un mayor nivel de inteligencia emocional intrapersonal está asociado con una mejor calidad del servicio. Es decir, los administrativos que son más hábiles en manejar sus propias emociones tienden a ofrecer un servicio de mayor calidad. La mayoría del personal administrativo tiene un nivel intermedio de inteligencia emocional interpersonal, con un 52,6 % de ellos brindando un buen servicio. Aunque sólo un 10,5 % tiene un nivel avanzado, todos ellos ofrecen un buen servicio.
- SEGUNDO:** Se concluye que el personal administrativo en las universidades públicas de Puno ofrece un servicio de calidad buena (63,2 %). Sin embargo, un 36,8 % brinda un servicio regular, lo que señala la necesidad de programas de formación y desarrollo. Mejorar las habilidades y competencias del personal, especialmente en inteligencia emocional, podría elevar significativamente la calidad del servicio, beneficiando la satisfacción y percepción de los usuarios. Esto subraya la importancia de invertir en la capacitación continua del personal administrativo.
- TERCERO:** Se concluye que la UNAJ, muestra una ligera ventaja en relación a la calidad de servicio que ofrece, seguido muy de cerca por la UNAP que brinda un servicio de calidad. Sin embargo, estos datos estadísticamente no son considerables para poder demostrar una notable diferencia. Sin embargo, hay margen para la mejora continua y la implementación de mejores prácticas para elevar aún más la calidad del servicio en ambas instituciones.
- CUARTO:** Los resultados obtenidos demuestran, que es necesario elaborar un programa de mejora para la calidad de servicio a través de la inteligencia emocional, tiene como objetivo fundamental mejorar la calidad de servicio, mediante el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional entre los empleados. Los módulos cubren aspectos cruciales como el

autoconocimiento, la autorregulación, la empatía, el manejo de conflictos y la mejora continua. Se espera que esta formación resulte en empleados más hábiles en gestionar sus emociones, lo que a su vez mejorará las interacciones con los clientes, aumentará la satisfacción y la fidelización, y reducirá los conflictos.

QUINTO: El análisis muestra que el personal administrativo cuenta con un nivel avanzado de inteligencia emocional brindan un servicio de mejor calidad. Aunque la mayoría del personal administrativo ofrece un servicio de calidad buena, un 36,8 % aún brinda un servicio regular, indicando la necesidad de formación continua. La UNAJ tiene una ligera ventaja en calidad de servicio, frente a la UNAP, aunque no es estadísticamente significativa. Es crucial implementar un programa de mejora enfocado en la inteligencia emocional para elevar la calidad del servicio en las universidades públicas de Puno.

RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda implementar programas de formación para mejorar la inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal del personal administrativo. Esto podría resultar en un aumento significativo en la calidad del servicio que se ofrece en las universidades públicas de la región de Puno. Dado que un mayor nivel de inteligencia emocional está vinculado a una mejor calidad de servicio, estos programas podrían aumentar significativamente la proporción de servicios de alta calidad en las universidades públicas.
- SEGUNDO:** Se recomienda desarrollar programas de capacitación para mejorar la inteligencia emocional y habilidades interpersonales del personal administrativo, realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora, organizar talleres y seminarios sobre gestión emocional y atención al cliente, implementar programas de mentoría y coaching, fomentar un entorno laboral positivo y establecer sistemas de monitoreo y retroalimentación continua para mejorar la calidad del servicio en las universidades públicas de Puno.
- TERCERO:** Se recomienda a las autoridades que dirigen estas casas superiores de estudio no dejar del lado el tema de inteligencia emocional, debido a que los colaboradores muestran un nivel intermedio, a su vez las dos universidades se encuentran en una escala regular frente a la calidad de servicio que ofrecen.
- CUARTO:** Se recomienda implementar este programa de manera consistente y evaluar sus resultados periódicamente para asegurar una mejora continua en la calidad del servicio. Fomentar un entorno de aprendizaje continuo y apoyo que permita a los empleados desarrollar y aplicar sus habilidades emocionales de forma efectiva, beneficiando tanto al personal como a los clientes en las universidades públicas de la región de Puno.
- QUINTO:** Se recomienda implementar programas de formación específicos para mejorar la inteligencia emocional intrapersonal del personal administrativo. Esto podría elevar significativamente la calidad del



servicio en las universidades públicas de Puno, asegurando un mayor nivel de satisfacción y efectividad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alegre, M. N. H. (2021). *Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR Lima 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/74512>
- Ardiles-Irarrázabal, R., Pérez-Díaz, P., Valencia-Contrera, M., & Villarroel-Yáñez, L. (2023). Suicidal risk and trait emotional intelligence in the student face-to-face return. *Index de Enfermería*, 32(2).
<https://doi.org/10.58807/indexenferm20235684>
- Ashkanasy, N. M., Zerbe, W. J., & Hartel Charmine E. J. (2002). *Managing Emotions in the Workplace* (1st Edition). Book series. <https://doi.org/10.4324/9781315290812>
- Bar-On, R. (1997). *El Inventario del Cociente Emocional (EQ-I)*. Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006a). *The bar-on model of emotional intelligence (EQ-i): Vol. (1)*. The Journal of Social Psychology.
- Bar-On, R. (2006b). *The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI)*. Psicothema.
- Bar-On, R., & James, D. A. P. (2018). *Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes*.
- Bino, S. R. A. (2016). *Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango (Campus de Quetzaltenango, Trans.)*.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Bisquerra, A. R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 21, n.º 1, 7–43.
<https://revistas.um.es/rie/article/view/99071/94661>
- Carmona, F. P., & Rosas, R. R. E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*, 117–118.
<https://revistaliderchile.ulagos.cl/index.php/liderchile/article/view/2425>

- Castro, N. G. Y., & Moros, O. M. A. (2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Compendium*, 41–56.
<https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199004.pdf>
- Ccama, O. D. F. (2017). *Inteligencia Emocional en estudiantes de cuarto y quinto grado del nivel secundario de la Institución Educativa Privada La Salle y el colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2017*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1169>
- Chavez, F. S., Haro, R. Y. M., Machaca, C. L. G., & Adriano, R. C. E. (2024). *Inteligencia emocional y procrastinación académica en estudiantes universitarios en Perú - Emotional intelligence and academic procrastination in university students in Peru*. <https://doi.org/10.22235/cp.v18i1.3333>
- Chiroy, C. S. R. (2021). *La inteligencia emocional y su relación en la calidad del servicio en los trabajadores del restaurante Don Parce Piura 2020. Maestría en Administración de Negocios – MBA, Universidad César Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58716>
- Cifuentes, L. E. P., & Correa, M. R. E. (2018). *Relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción del cliente externo del restaurant Salas – Cajamarca 2018. Tesis para optar el título profesional*. <http://hdl.handle.net/11537/14587>
- Cooper, R. K., & Sawaf, PH. D. A. (2020). La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y las Organizaciones. *Fundacion de Estudios Superiores - FESC*, 1–12. <https://es.scribd.com/document/482137140/LA-INTELIGENCIA-EMOCIONAL-APLICADA-AL-LIDERAZGO-Y-A-LAS-ORGANIZACIONES>
- Creswell (2014). (n.d.).
- Danvila, D. V. I., & Sastre, C. M. Á. (2010). *Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación*. 20, 107–126.
<https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/5d399a0d299952068445d05e>
- Dávila, C. D. F., & Mejía, P. L. (2017). *La Inteligencia emocional como Estrategia para mejorar la Calidad de Servicio del personal de la “Empresa de transportes*

CIVA"- Chiclayo 2016. *Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos - Universidad San Martín de Porres.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/3425>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior: Vol. Springer Science.* New York : Plenum.

Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles: Vol. Vol. 10, No. 1.* Taylor & Francis, Ltd. <https://doi.org/10.2307/3380320>

Elorza, I. Z., & Suárez, G. J. A. (2010). *Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales.* Wolters Kluwer.

Figuerola, K. A., & Funes, M. C. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios.*
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/561>

García, M. E. (2022). ¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en el contexto clínico, laboral y educativo? *Escritos de Psicología, volumen 15, numero 2,* paginas 148-158. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14752>

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.* Bantam hardcover Books.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence.* (reimpresa). Bantam Books.
https://books.google.com.pe/books/about/Working_with_Emotional_Intelligence.html?id=z2ivmBQa2X0C&redir_esc=y

Goleman, D. (2016). *La inteligencia emocional en la empresa.* (Colección Ensayo). Kairós.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf

González, Á. R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina,* 25(1), 113–135. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91139263008>

- Hernández, M. L. F. (2014). *“Inteligencia emocional y servicio al cliente” estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa Salcajá R.L.*
<https://studylib.es/doc/6867461/%E2%80%9Cinteligencia-emocional-y-servicio-al-cliente%E2%80%9D--estudio-r>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGraw Hill España, Ed.; 6ª).
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Izquierdo, E. J. R. (2021). La calidad de servicio en la Administración pública The quality of service in public Administration. *Horizonte Empresarial, volumen 8 (1)*, 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. In *Harvard Business Review*. Harvard Business Review.
<https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/balance-scorecard.pdf>
- Karl, A. (2005). *La inteligencia social*. . Spanish Pubs Llc,.
- Kostiv, O., & Rodríguez, H. A. (2022). Una aproximación al Compromiso Emocional Docente y su relación con otras variables psicoeducativas. *Escritos de Psicología*.
<https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14775>
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. University of Toronto.
<https://archive.org/details/theoryofgoalsett0000lock/mode/1up>
- López, O. W. S. (2016). *Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla*.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>



- Mann, A. H. B., & Whitney, D. R. (1947).). *On a test of whether one of two random variables is stochastically larger than the other: Vol. Vol. 18, No. 1*. Institute of Mathematical Statistics. <https://www.jstor.org/stable/2236101>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence* (Salovey & D. J. Sluyter, Ed.). Emotional development and emotional intelligence. https://scholars.unh.edu/psych_facpub/422/
- Mejias, A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mesina, C. P. A., & Ogeda, M. E. A. (2016). *Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles*. <https://repositorio.udec.cl/handle/11594/2390>
- Mikulic, I. M., Crespi, M., Caballero, R., Vizioli, N. A., & Deleersnyder, G. (2022). Medidas de Evaluación de la Inteligencia Emocional en Argentina. Una revisión sistemática. *Revista Escritos de Psicología*. <https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.15127>
- Montgomery, D. C. (2012). *Design and Analysis of Experiments* (8th Edition). John Wiley & Sons, Incorporated. https://www.academia.edu/15175085/Design_and_Analysis_of_Experiments_8th_c2013_txtbk
- Oviedo, H. C., & Campo, A. A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach Title: An Approach to the Use of Cronbach's Alfa. *Revista Colombiana de Psiquiatría, XXXIV / No. 4, 572-580*. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Páez, C. M. L., & Castaño, C. J. J. (2015). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Emotional intelligence and academic*

performance in undergraduate students.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21341030006>

Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality: Vol. 64 (1)*. Journal of Retailing. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Peña, H. J. L. (2018). *La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016. Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Psicopedagogía - Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.* <file:///C:/Users/USER/Downloads/MAEST.PSICOP.%20-%20Juana%20Luz%20Pe%C3%B1a%20Hern%C3%A1ndez.pdf>

Pérez, H. J. (2015). Inteligencia emocional y Satisfacción del cliente, un estudio asociativo en un Contact Center. Emotional Intelligence and Customer Satisfaction, an Association Study in a Contact Center. *Revista de Psicología.* <https://repositorio.uvm.cl/server/api/core/bitstreams/c4853b80-0805-4d6b-a9f9-17bf5ce855d6/content>

Piattini, V. M. G. (2019). *Calidad de Servicios Basados en tecnologías de la información* (1st ed.). Ra-Ma Editorial. https://www.ra-ma.es/libro/calidad-de-servicios_95964/

Ponce, D. L. R. H. (2015). *Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales Sede Pucallpa – Perú 2015. Maestría - Universidad Nacional Federico Villarreal.* <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2049>

Pretell, N. E. B., & Marcelo, V. E. A. (2014). *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. Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Privada Antenor Orrego.* <https://hdl.handle.net/20.500.12759/704>

- Riggio, R. E. (1992). *Social Skills Inventory*. (Vol. 2). Encyclopedia of Psychological Assessment.
https://www.researchgate.net/publication/285517587_The_social_skills_inventory_SSI_Measuring_nonverbal_and_social_skills
- Robbins, S. P., & Coulter, M. A. (2021). *Management, Global Edition* (Pearson Higher, Ed.; 15th ed.). Available. https://www.pearson.com/nl/en_NL/higher-education/subject-catalogue/business-and-management/Management-15e-Robbins-Coulter.html
- Rojas, M. S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia*.
<https://repository.unilasallista.edu.co/server/api/core/bitstreams/3d7a4d7f-3b2d-45bd-8319-b01dd46355fb/content>.
- Salas, O. P. C. (2015). *La relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de personal en mandos medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales. Escuela de Psicología - Universidad de las Américas*.
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3507>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality. *Sage Journals*, 186–211.
http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf
- Shapiro, B. S. S., & Wilk, M. B. (1965). *An analysis of variance test for normality (Complete Samples): Vol. Vol. 52*. Oxford University Press.
<https://www.jstor.org/stable/2333709>
- Sheskin, B. D. J. (2011). *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures*. Boca Raton: Chapman & Hall/CRC.
https://archive.org/details/handbookofparame0000shes_16k6
- Spector, P. E. (2021). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (John Wiley & Sons, Ed.). Research and Practice.
https://www.researchgate.net/publication/216443758_Industrial_and_Organizational_Psychology_Research_and_Practice

- Sumari, L. W. M., & Vaca, C. L. L. (2017). *Inteligencia emocional y riesgo suicida en estudiantes de quinto año de la Institución Educativa Secundaria Comercial N° 45 Emilio Romero Padilla, Puno - 2017*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/706>
- Tarazona, M. N. J. (2019). *Inteligencia emocional y calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019. Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41885>
- Tschohl, J. (2011). “*Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*” *Reporte especial (Capítulo 1 del libro) Sede regional para América Latina y el Mundo de Habla Hispana: Ciudad de Guatemala*.
www.servicequality.net
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través de un inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*.
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Verástegui, L. P. A. (2017). *El nivel de Calidad de servicio al cliente en el restaurante las Delicias, Paiján 2017. Facultad de Negocios - Universidad Privada del Norte*.
- Wilcoxon, F. (1945). *Individual Comparisons by Ranking Methods. Biometrics Bulletin: Vol. Vol. 1 No. 6. International Biometric Society*.
<https://doi.org/10.2307/3001968>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm: Vol. Vol. 1* (U. J. W. & S. Chichester, Ed.).
https://www.researchgate.net/publication/227987510_Services_Marketing_Strategy

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE
REGIÓN PUNO 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
P.G: ¿Cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023?	Determinar cómo la inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023.	La inteligencia emocional influye en la calidad de servicio del personal administrativo de las Universidades Públicas de Región Puno 2023		Componente intrapersonal.	
P.E. 1: ¿Identificar los componentes de la inteligencia emocional que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas?	Identificar los componentes de la inteligencia emocional que influyen en la calidad de servicio de las universidades públicas	los componentes de la inteligencia emocional, intrapersonal e interpersonal son los que influyen directamente en la calidad de servicio de las universidades públicas	V. Independiente Inteligencia Emocional	Componente interpersonal. Componente de adaptabilidad.	- Enfoque cuantitativo - Diseño transeccional - Tipo explicativo - Tipo de muestreo no probabilístico.

<p>P.E. 2: ¿Cómo es la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno?</p>	<p>Determinar la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno.</p>	<p>Es regular la calidad de servicio que ofrece las universidades públicas de la región Puno.</p>	<p>V. Dependiente</p>	<p>Componente del manejo del estrés. Componente del estado de ánimo en general.</p>	<p>- Procesamiento de datos en programas estadísticos Excel, Sps y Word.</p>	
<p>P.E. 3 ¿Cuál es la diferencia entre la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ?</p>	<p>Analizar la diferencia de la calidad de servicios que ofrecen la UNAP y UNAJ.</p>	<p>Se observan diferencias en la calidad del servicio que ofrece la UNA en comparación con la UNAJ.</p>				<p>Servicio al cliente Empatía</p>
<p>P. E. 4: ¿De qué manera se puede mejorar el manejo de la inteligencia emocional y la calidad de servicio en las universidades públicas?</p>	<p>Proponer un programa de mejoramiento para el manejo de la inteligencia emocional en las universidades públicas.</p>	<p>Calidad de Servicio</p>				

Anexo 2. Cuestionario

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

La información que nos proporcionen, será con fines de investigación académica, por tanto, se busca conocer la inteligencia emocional y Calidad del servicio de las Universidades públicas de la región Puno, responda las interrogantes considerando lo siguiente.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.

- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

INSTITUCIÓN SUPERIOR	
Universidad Nacional del Altiplano - Puno	
Universidad Nacional de Juliaca	

EDAD	
17 a 24	
25 a 32	
33 a 41	
42 a 50	
51 a mas	

CONDICIÓN	
Docente	
Personal Administrativo	
Estudiante	

INTELIGENCIA EMOCIONAL							
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
Auto regulación	c						
	1	Considera usted que presentan desacuerdos entre los trabajadores de la Universidad.					
	2	Usted considera que el personal acepta sus errores que se cometen en el trabajo.					
	3	Considera que el personal maneja adecuadamente sus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.					
	4	Cree usted que el personal realiza sus actividades de trabajo con entusiasmo.					
	Adaptabilidad						
	5	Considera usted que cuando los estudiantes realizan varias interrogantes el personal mantiene el control.					
	6	Cree usted que el personal mantiene un buen ánimo al momento de realizar cambios en sus actividades.					
Motivación	7	Considera usted que el personal brinda un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.					
	8	Percibe usted que el personal mantiene la paciencia con el trato a los demás.					
	Nivel de compromiso						
	9	Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, cree usted que el personal pone excusas.					
	10	Piensa usted que la Universidad propicia el bienestar laboral entre los colaboradores.					
11	Cree usted que la Universidad les brinda incentivos a los colaboradores por su desempeño.						

	12	Considera usted que el personal promueve el logro de los objetivos de la institución.					
	Iniciativa						
	13	Cuando hay un incidente en tramites considera usted que se toma iniciativa para dar solución.					
	14	Usted presenta sugerencias a los superiores para mejoras en el trabajo.					
	15	Cree usted que el personal ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.					
	16	Cree usted que el personal se muestra dispuesto a poder ayudar de forma desinteresada.					
Habilidad social	Nivel de comunicación						
	17	Considera usted que la comunicación es fundamental en los puestos de trabajo.					
	18	Piensa usted que los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio que ofrece.					
	19	La información proporcionada por el personal cree usted que es suficiente para resolver sus consultas y dudas.					
	20	Cree usted que el personal transmite claramente la información.					
	cooperación						
	21	Considera usted que, frente a una situación problemática, se apoyan entre los trabajadores de la Universidad.					
	22	Cree usted que la participación constante del personal mejora el trabajo en equipo.					
	23	Percibe usted un clima de amistad y cooperación entre el personal.					
	24	Cuando se trata de trabajar con otras personas considera usted que tiende a confiar en sus compañeros de trabajo.					

CALIDAD DE SERVICIO							
Dimensiones	Indicadores		1	2	3	4	5
Productividad	Uso de recursos y control						
	25	Considera usted que el personal brinda un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.					
	26	Cree usted que el personal propone nuevos hábitos, mejoras en el uso y manejo de los recursos.					
	27	Cree usted el personal administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.					
	28	De acuerdo a la normativa considera usted que el personal cumple con sus actividades establecidas.					
	Eficiencia y eficacia						
	29	Considera usted que el personal es capaz de cumplir con los procesos establecidos en beneficio del usuario.					
	30	Cree usted que el personal cumple con los procedimientos e indicaciones de sus funciones establecidas.					

	31	Considera usted que el personal cumple con las metas establecidas y objetivos planteados por la institución.					
	32	Percibe usted que el personal entiende y ayuda a sus compañeros y usuarios en general.					
Atención al cliente	Tiempo y capacidad de respuesta						
	33	Cree usted que el personal rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas a su jefe inmediato.					
	34	El personal actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.					
	35	Considera usted que el personal puede resolver los inconvenientes que se presenta en su trabajo cotidiano.					
	36	Cuando un usuario muestra interés en un trámite, malestar o reclamo el personal lo atiende de forma efectiva.					
	Compromiso						
	37	Cree usted que los retos o desafíos en el área de trabajo son bien aceptados por el personal.					
	38	Considera usted que el personal apoya a los usuarios en sus necesidades en la medida que las requieran.					
	39	Considera usted que el personal atiende con amabilidad y este trato es bien recibido por el usuario.					
	40	El personal muestra conductas accesibles ante preguntas de los usuarios que acuden a la Universidad.					
Rotación	Conocimiento						
	41	El nivel de conocimiento que tiene el personal para el cumplimiento de sus actividades, cree usted que es gratificante.					
	42	Cree usted el personal conoce sus virtudes y lo canalizan en mejora de la institución.					
	43	Cree usted que el conocimiento de las diferentes áreas de la Universidad mejora las capacidades del personal.					
	44	Considera usted importante que el personal conozca de todos los procesos que se realizan en la Universidad.					
	Orientación de resultados						
	45	Cree usted que el cambio de áreas ayudaría al personal a ser más productivo.					
	46	Considera usted que el personal es asignado a las áreas de trabajo por sus habilidades y desempeño.					
	47	Cree usted que el personal conoce su capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a los cambios.					
	48	Considera que el personal prioriza sus actividades cumpliendo los plazos de tiempo.					

Enlace del formulario: <https://forms.gle/wbPvy5q4ZxSUso>

Anexo 3. Tabla general de resultados (personal administrativo, docentes y estudiantes)

En esta sección se presenta los resultados generales que se obtuvo de las respuestas proporcionadas por todos los colaboradores que involucran a la UNA y la UNAJ, que son el personal administrativo, docentes y estudiantes. Como se presenta a continuación.

Tablas 1

Inteligencia emocional del personal administrativo percibido por los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y de la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que presentan desacuerdos entre los trabajadores de la Universidad.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	1
	A veces	27	25
	Casi siempre	12	10
	Siempre	3	3
Usted considera que el personal acepta sus errores que se cometen en el trabajo.	Nunca	0	1
	Casi nunca	22	24
	A veces	20	13
	Casi siempre	0	1
	Siempre	0	0
Considera que el personal maneja adecuadamente sus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.	Nunca	3	2
	Casi nunca	10	6
	A veces	15	20
	Casi siempre	14	11
	Siempre	0	0
Cree usted que el personal realiza sus actividades de trabajo con entusiasmo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	23	17
	Casi siempre	19	21
	Siempre	0	1
Considera usted que cuando los estudiantes realizan varias interrogantes el personal mantienen el control.	Nunca	0	0
	Casi nunca	7	4
	A veces	13	16
	Casi siempre	18	13
	Siempre	4	6
Cree usted que el personal mantiene un buen ánimo al momento de realizar cambios en sus actividades.	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	3
	A veces	23	20
	Casi siempre	16	15
	Siempre	0	1
Considera usted que el personal brinda un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.	Nunca	0	1
	Casi nunca	4	2
	A veces	16	12
	Casi siempre	6	15
	Siempre	16	9
Percibe usted que el personal mantiene la paciencia con el trato a los demás.	Nunca	0	0
	Casi nunca	10	6
	A veces	21	14
	Casi siempre	3	14
	Siempre	8	5
	Nunca	0	2

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, cree usted que el personal pone excusas.	Casi nunca	7	9
	A veces	25	17
	Casi siempre	10	10
	Siempre	0	1
	Nunca	0	0
Piensa usted que la Universidad propicia el bienestar laboral entre los colaboradores.	Casi nunca	0	2
	A veces	30	22
	Casi siempre	12	15
	Siempre	0	0
	Nunca	0	3
Cree usted que la Universidad les brinda incentivos a los colaboradores por su desempeño.	Casi nunca	5	4
	A veces	31	24
	Casi siempre	6	8
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Considera usted que el personal promueve el logro de los objetivos de la institución.	Casi nunca	4	2
	A veces	22	19
	Casi siempre	16	18
	Siempre	0	0
	Nunca	4	2
Cuando hay un incidente en tramites considera usted que se toma iniciativa para dar solución.	Casi nunca	5	4
	A veces	18	15
	Casi siempre	15	18
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Usted presenta sugerencias a los superiores para mejoras en el trabajo.	Casi nunca	3	2
	A veces	33	22
	Casi siempre	6	14
	Siempre	0	1
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	Casi nunca	10	6
	A veces	29	20
	Casi siempre	3	13
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal se muestra dispuesto a poder ayudar de forma desinteresada.	Casi nunca	8	4
	A veces	22	21
	Casi siempre	12	13
	Siempre	0	1
	Nunca	0	0
Considera usted que la comunicación es fundamental en los puestos de trabajo.	Casi nunca	0	0
	A veces	3	4
	Casi siempre	10	12
	Siempre	29	23
	Nunca	3	2
Piensa usted que los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio que ofrece.	Casi nunca	3	3
	A veces	17	14
	Casi siempre	15	18
	Siempre	4	2
	Nunca	0	0
La información proporcionada por el personal cree usted que es suficiente para resolver sus consultas y dudas.	Casi nunca	7	4
	A veces	15	16
	Casi siempre	20	19
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal transmite claramente la información.	Casi nunca	4	3
	A veces	21	13
	Casi siempre	13	19
	Siempre	4	4
	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	4

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que, frente a una situación problemática, se apoyan entre los trabajadores de la Universidad.	A veces	27	20
	Casi siempre	12	15
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	1
Cree usted que la participación constante del personal mejora el trabajo en equipo.	A veces	18	11
	Casi siempre	16	19
	Siempre	8	8
	Nunca	0	1
	Casi nunca	6	5
Percibe usted un clima de amistad y cooperación entre el personal.	A veces	24	17
	Casi siempre	12	15
	Siempre	0	1
	Nunca	0	1
	Casi nunca	3	3
Cuando se trata de trabajar con otras personas considera usted que tiende a confiar en sus compañeros de trabajo.	A veces	24	16
	Casi siempre	6	15
	Siempre	9	4
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0

Tablas 2

Calidad del servicio del personal administrativo percibido por los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y de la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que el personal brinda un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.	Nunca	0	0
	Casi nunca	5	3
	A veces	25	18
	Casi siempre	8	16
	Siempre	4	2
Cree usted que el personal propone nuevos hábitos, mejoras en el uso y manejo de los recursos.	Nunca	0	0
	Casi nunca	11	8
	A veces	31	23
	Casi siempre	0	8
	Siempre	0	0
Cree usted que el personal administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	2
	A veces	35	28
	Casi siempre	0	6
	Siempre	4	3
De acuerdo a la normativa considera usted que el personal cumple con sus actividades establecidas.	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	3
	A veces	20	14
	Casi siempre	15	14
	Siempre	4	8
Considera usted que el personal es capaz de cumplir con los procesos establecidos en beneficio del usuario.	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	2
	A veces	24	21
	Casi siempre	11	8
	Siempre	4	8
Cree usted que el personal cumple con los procedimientos e indicaciones de sus funciones establecidas.	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	2
	A veces	18	12
	Casi siempre	17	17

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que el personal cumple con las metas establecidas y objetivos planteados por la institución.	Siempre	4	8
	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	2
	A veces	20	18
	Casi siempre	15	15
Percibe usted que el personal entiende y ayuda a sus compañeros y usuarios en general.	Siempre	4	4
	Nunca	0	0
	Casi nunca	7	4
	A veces	23	18
	Casi siempre	12	16
Cree usted que el personal rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas a su jefe inmediato.	Siempre	0	1
	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	3
	A veces	31	23
	Casi siempre	8	7
El personal actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.	Siempre	0	6
	Nunca	0	0
	Casi nunca	6	4
	A veces	25	16
	Casi siempre	7	15
Considera usted que el personal puede resolver los inconvenientes que se presentan en su trabajo cotidiano.	Siempre	4	4
	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	20	19
	Casi siempre	14	15
Cuando un usuario muestra interés en un trámite, malestar o reclamo el personal lo atiende de forma efectiva.	Siempre	4	3
	Nunca	0	0
	Casi nunca	3	2
	A veces	31	21
	Casi siempre	4	13
Cree usted que los retos o desafíos en el área de trabajo son bien aceptados por el personal.	Siempre	4	3
	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	29	21
	Casi siempre	9	15
Considera usted que el personal apoya a los usuarios en sus necesidades en la medida que las requieran.	Siempre	0	1
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	26	22
	Casi siempre	12	9
Considera usted que el personal atiende con amabilidad y este trato es bien recibido por el usuario.	Siempre	4	8
	Nunca	0	0
	Casi nunca	5	2
	A veces	30	21
	Casi siempre	3	14
El personal muestra conductas accesibles ante preguntas de los usuarios que acuden a la Universidad.	Siempre	4	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	1
	A veces	35	26
	Casi siempre	3	5
El nivel de conocimiento que tiene el personal para el cumplimiento de sus actividades, cree usted que es gratificante.	Siempre	4	7
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	17	15
	Casi siempre	25	19
Cree usted que el personal conoce sus virtudes y lo canalizan en mejora de la institución.	Siempre	0	5
	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	3
	A veces	26	18
	Casi siempre	8	10

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
	Siempre	4	8
Cree usted que el conocimiento de las diferentes áreas de la Universidad mejora las capacidades del personal.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	1
	A veces	17	14
	Casi siempre	18	18
	Siempre	7	6
Considera usted importante que el personal conozca de todos los procesos que se realizan en la Universidad.	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	10	8
	Casi siempre	6	10
	Siempre	22	19
Cree usted que el cambio de áreas ayudaría al personal a ser más productivo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	4
	A veces	32	20
	Casi siempre	10	10
	Siempre	0	5
Considera usted que el personal es asignado a las áreas de trabajo por sus habilidades y desempeño.	Nunca	0	1
	Casi nunca	10	6
	A veces	32	23
	Casi siempre	0	8
	Siempre	0	1
Cree usted que el personal conoce su capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a los cambios.	Nunca	0	0
	Casi nunca	7	5
	A veces	35	27
	Casi siempre	0	7
	Siempre	0	0
Considera que el personal prioriza sus actividades cumpliendo los plazos de tiempo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	7	4
	A veces	28	19
	Casi siempre	3	7
	Siempre	4	9

Tabla 3

Inteligencia emocional del personal administrativo percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que presentan desacuerdos entre los trabajadores de la Universidad.	Nunca	19	74
	Casi nunca	20	106
	A veces	153	119
	Casi siempre	51	26
	Siempre	14	6
Usted considera que el personal acepta sus errores que se cometen en el trabajo.	Nunca	25	19
	Casi nunca	80	65
	A veces	125	178
	Casi siempre	21	33
	Siempre	6	36
Considera que el personal maneja adecuadamente sus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.	Nunca	23	14
	Casi nunca	47	24
	A veces	133	141
	Casi siempre	46	100
	Siempre	8	52

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Cree usted que el personal realiza sus actividades de trabajo con entusiasmo.	Nunca	19	12
	Casi nunca	41	25
	A veces	130	155
	Casi siempre	52	63
	Siempre	15	76
Considera usted que cuando los estudiantes realizan varias interrogantes el personal mantienen el control.	Nunca	7	2
	Casi nunca	50	38
	A veces	122	133
	Casi siempre	64	118
	Siempre	14	40
Cree usted que el personal mantiene un buen ánimo al momento de realizar cambios en sus actividades.	Nunca	12	4
	Casi nunca	48	40
	A veces	124	140
	Casi siempre	58	105
	Siempre	15	42
Considera usted que el personal brinda un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.	Nunca	12	13
	Casi nunca	35	38
	A veces	115	101
	Casi siempre	70	94
	Siempre	25	85
Percibe usted que el personal mantiene la paciencia con el trato a los demás.	Nunca	14	8
	Casi nunca	50	24
	A veces	121	119
	Casi siempre	61	135
	Siempre	11	45
Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, cree usted que el personal pone excusas.	Nunca	12	40
	Casi nunca	46	64
	A veces	116	165
	Casi siempre	73	51
	Siempre	10	11
Piensa usted que la Universidad propicia el bienestar laboral entre los colaboradores.	Nunca	6	2
	Casi nunca	23	21
	A veces	160	139
	Casi siempre	57	108
	Siempre	11	61
Cree usted que la Universidad les brinda incentivos a los colaboradores por su desempeño.	Nunca	16	22
	Casi nunca	37	39
	A veces	116	133
	Casi siempre	73	77
	Siempre	15	60
Considera usted que el personal promueve el logro de los objetivos de la institución.	Nunca	10	6
	Casi nunca	33	10
	A veces	132	157
	Casi siempre	68	81
	Siempre	14	77
Cuando hay un incidente en tramites considera usted que se toma iniciativa para dar solución.	Nunca	24	25
	Casi nunca	51	21
	A veces	120	184
	Casi siempre	47	68
	Siempre	15	33
Usted presenta sugerencias a los superiores para mejoras en el trabajo.	Nunca	37	52
	Casi nunca	54	77
	A veces	113	149
	Casi siempre	42	29
	Siempre	11	24
Cree usted que el personal ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	Nunca	12	6
	Casi nunca	47	36
	A veces	143	199
	Casi siempre	43	57
	Siempre	12	33
	Nunca	16	15

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Cree usted que el personal se muestra dispuesto a poder ayudar de forma desinteresada.	Casi nunca	45	35
	A veces	145	161
	Casi siempre	42	77
	Siempre	9	43
	Nunca	5	2
Considera usted que la comunicación es fundamental en los puestos de trabajo.	Casi nunca	11	10
	A veces	64	68
	Casi siempre	49	48
	Siempre	128	203
	Nunca	9	9
Piensa usted que los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio que ofrece.	Casi nunca	17	10
	A veces	93	110
	Casi siempre	86	110
	Siempre	52	92
	Nunca	8	2
La información proporcionada por el personal cree usted que es suficiente para resolver sus consultas y dudas.	Casi nunca	41	29
	A veces	123	180
	Casi siempre	71	80
	Siempre	14	40
	Nunca	8	2
Cree usted que el personal transmite claramente la información.	Casi nunca	21	35
	A veces	145	147
	Casi siempre	69	105
	Siempre	14	42
	Nunca	9	4
Considera usted que, frente a una situación problemática, se apoyan entre los trabajadores de la Universidad.	Casi nunca	29	19
	A veces	135	151
	Casi siempre	71	119
	Siempre	13	38
	Nunca	9	6
Cree usted que la participación constante del personal mejora el trabajo en equipo.	Casi nunca	13	6
	A veces	102	80
	Casi siempre	86	147
	Siempre	47	92
	Nunca	4	0
Percibe usted un clima de amistad y cooperación entre el personal.	Casi nunca	26	21
	A veces	142	128
	Casi siempre	74	128
	Siempre	11	54
	Nunca	7	2
Cuando se trata de trabajar con otras personas considera usted que tiende a confiar en sus compañeros de trabajo.	Casi nunca	21	12
	A veces	123	121
	Casi siempre	84	143
	Siempre	22	53

Tabla 4

Calidad del servicio del personal administrativo percibido por los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y de la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que el personal brinda un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.	Nunca	11	6
	Casi nunca	25	8
	A veces	139	183
	Casi siempre	74	78
	Siempre	8	56
Cree usted que el personal propone nuevos hábitos, mejoras en el uso y manejo de los recursos.	Nunca	10	4
	Casi nunca	45	43
	A veces	139	145
	Casi siempre	57	108
	Siempre	6	31
Cree usted que el personal administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.	Nunca	9	11
	Casi nunca	45	38
	A veces	123	137
	Casi siempre	71	98
	Siempre	9	47
De acuerdo a la normativa considera usted que el personal cumple con sus actividades establecidas.	Nunca	12	8
	Casi nunca	17	15
	A veces	127	136
	Casi siempre	93	116
	Siempre	8	56
Considera usted que el personal es capaz de cumplir con los procesos establecidos en beneficio del usuario.	Nunca	6	2
	Casi nunca	25	8
	A veces	116	169
	Casi siempre	93	108
	Siempre	17	44
Cree usted que el personal cumple con los procedimientos e indicaciones de sus funciones establecidas.	Nunca	2	0
	Casi nunca	25	10
	A veces	126	131
	Casi siempre	85	135
	Siempre	19	55
Considera usted que el personal cumple con las metas establecidas y objetivos planteados por la institución.	Nunca	2	0
	Casi nunca	24	17
	A veces	138	147
	Casi siempre	82	118
	Siempre	11	49
Percibe usted que el personal entiende y ayuda a sus compañeros y usuarios en general.	Nunca	10	6
	Casi nunca	30	21
	A veces	130	156
	Casi siempre	73	97
	Siempre	14	51
Cree usted que el personal rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas a su jefe inmediato.	Nunca	6	2
	Casi nunca	30	10
	A veces	146	185
	Casi siempre	59	88
	Siempre	16	46
El personal actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.	Nunca	8	2
	Casi nunca	30	30
	A veces	148	170
	Casi siempre	59	87
	Siempre	12	42
Considera usted que el personal puede resolver los inconvenientes que se presentan en su trabajo cotidiano.	Nunca	7	2
	Casi nunca	29	32
	A veces	128	153
	Casi siempre	78	93
	Siempre	15	51

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Cuando un usuario muestra interés en un trámite, malestar o reclamo el personal lo atiende de forma efectiva.	Nunca	14	6
	Casi nunca	40	30
	A veces	132	177
	Casi siempre	60	96
	Siempre	11	22
Cree usted que los retos o desafíos en el área de trabajo son bien aceptados por el personal.	Nunca	9	6
	Casi nunca	36	28
	A veces	139	171
	Casi siempre	63	104
	Siempre	10	22
Considera usted que el personal apoya a los usuarios en sus necesidades en la medida que las requieran.	Nunca	6	2
	Casi nunca	32	21
	A veces	133	176
	Casi siempre	72	92
	Siempre	14	40
Considera usted que el personal atiende con amabilidad y este trato es bien recibido por el usuario.	Nunca	9	2
	Casi nunca	40	27
	A veces	127	162
	Casi siempre	70	100
	Siempre	11	40
El personal muestra conductas accesibles ante preguntas de los usuarios que acuden a la Universidad.	Nunca	8	2
	Casi nunca	24	23
	A veces	139	142
	Casi siempre	73	122
	Siempre	13	42
El nivel de conocimiento que tiene el personal para el cumplimiento de sus actividades, cree usted que es gratificante.	Nunca	5	0
	Casi nunca	30	21
	A veces	125	144
	Casi siempre	81	124
	Siempre	16	42
Cree usted que el personal conoce sus virtudes y lo canalizan en mejora de la institución.	Nunca	8	0
	Casi nunca	38	27
	A veces	124	140
	Casi siempre	79	126
	Siempre	8	38
Cree usted que el conocimiento de las diferentes áreas de la Universidad mejora las capacidades del personal.	Nunca	5	0
	Casi nunca	7	11
	A veces	126	132
	Casi siempre	91	144
	Siempre	28	44
Considera usted importante que el personal conozca de todos los procesos que se realizan en la Universidad.	Nunca	6	0
	Casi nunca	14	19
	A veces	78	86
	Casi siempre	89	120
	Siempre	70	106
Cree usted que el cambio de áreas ayudaría al personal a ser más productivo.	Nunca	5	11
	Casi nunca	17	17
	A veces	108	121
	Casi siempre	100	117
	Siempre	27	65
Considera usted que el personal es asignado a las áreas de trabajo por sus habilidades y desempeño.	Nunca	7	11
	Casi nunca	33	14
	A veces	92	122
	Casi siempre	104	110
	Siempre	21	74
Cree usted que el personal conoce su capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a los cambios.	Nunca	10	13
	Casi nunca	32	16
	A veces	131	149
	Casi siempre	75	106
	Siempre	9	47
	Nunca	7	11

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera que el personal prioriza sus actividades cumpliendo los plazos de tiempo.	Casi nunca	34	18
	A veces	126	145
	Casi siempre	76	103
	Siempre	14	54

Tabla 5

Inteligencia emocional del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que presentan desacuerdos entre los trabajadores de la Universidad.	Nunca	0	2
	Casi nunca	8	2
	A veces	6	8
	Casi siempre	4	4
	Siempre	2	2
Usted considera que el personal acepta sus errores que se cometen en el trabajo.	Nunca	2	2
	Casi nunca	4	4
	A veces	8	10
	Casi siempre	6	2
	Siempre	0	0
Considera que el personal maneja adecuadamente sus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	12	8
	Casi siempre	8	10
	Siempre	0	0
Cree usted que el personal realiza sus actividades de trabajo con entusiasmo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	6	6
	Casi siempre	12	8
	Siempre	2	4
Considera usted que cuando los estudiantes realizan varias interrogantes el personal mantienen el control.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	8	10
	Casi siempre	12	6
	Siempre	0	2
Cree usted que el personal mantiene un buen ánimo al momento de realizar cambios en sus actividades.	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	6	4
	Casi siempre	4	8
	Siempre	6	4
Considera usted que el personal brinda un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.	Nunca	2	2
	Casi nunca	4	0
	A veces	4	4
	Casi siempre	6	8
	Siempre	6	4
Percibe usted que el personal mantiene la paciencia con el trato a los demás.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	6	4
	Casi siempre	12	10
	Siempre	2	4
Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, cree usted que el personal pone excusas.	Nunca	4	4
	Casi nunca	6	2
	A veces	8	10
	Casi siempre	0	0

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
	Siempre	2	2
	Nunca	0	0
Piensa usted que la Universidad propicia el bienestar laboral entre los colaboradores.	Casi nunca	8	4
	A veces	8	8
	Casi siempre	4	4
	Siempre	0	2
	Nunca	10	6
Cree usted que la Universidad les brinda incentivos a los colaboradores por su desempeño.	Casi nunca	4	6
	A veces	2	6
	Casi siempre	4	0
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Considera usted que el personal promueve el logro de los objetivos de la institución.	Casi nunca	2	0
	A veces	10	10
	Casi siempre	8	6
	Siempre	0	2
	Nunca	0	0
Cuando hay un incidente en tramites considera usted que se toma iniciativa para dar solución.	Casi nunca	4	4
	A veces	10	6
	Casi siempre	2	8
	Siempre	4	0
	Nunca	0	0
Usted presenta sugerencias a los superiores para mejoras en el trabajo.	Casi nunca	0	0
	A veces	10	10
	Casi siempre	8	4
	Siempre	2	4
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal ayuda a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	Casi nunca	2	0
	A veces	8	10
	Casi siempre	10	8
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal se muestra dispuesto a poder ayudar de forma desinteresada.	Casi nunca	0	2
	A veces	8	6
	Casi siempre	10	8
	Siempre	2	2
	Nunca	0	0
Considera usted que la comunicación es fundamental en los puestos de trabajo.	Casi nunca	0	0
	A veces	4	4
	Casi siempre	6	6
	Siempre	10	8
	Nunca	0	0
Piensa usted que los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio que ofrece.	Casi nunca	2	2
	A veces	6	10
	Casi siempre	12	6
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
La información proporcionada por el personal cree usted que es suficiente para resolver sus consultas y dudas.	Casi nunca	0	0
	A veces	10	8
	Casi siempre	10	10
	Siempre	0	0
	Nunca	0	0
Cree usted que el personal transmite claramente la información.	Casi nunca	2	2
	A veces	2	2
	Casi siempre	10	6
	Siempre	6	8
	Nunca	0	0
Considera usted que, frente a una situación problemática, se apoyan entre los trabajadores de la Universidad.	Casi nunca	4	4
	A veces	6	10
	Casi siempre	10	2
	Siempre	0	2

Preguntas	Escala de likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Cree usted que la participación constante del personal mejora el trabajo en equipo.	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	2
	A veces	2	2
	Casi siempre	12	12
	Siempre	4	2
Percibe usted un clima de amistad y cooperación entre el personal.	Nunca	2	2
	Casi nunca	2	2
	A veces	4	8
	Casi siempre	6	2
	Siempre	6	4
Cuando se trata de trabajar con otras personas considera usted que tiende a confiar en sus compañeros de trabajo.	Nunca	2	2
	Casi nunca	2	4
	A veces	2	6
	Casi siempre	14	6
	Siempre	0	0

Tabla 6

Calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y la Universidad Nacional de Juliaca

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted que el personal brinda un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	2
	A veces	4	4
	Casi siempre	14	10
	Siempre	0	2
Cree usted que el personal propone nuevos hábitos, mejoras en el uso y manejo de los recursos.	Nunca	0	0
	Casi nunca	6	4
	A veces	4	2
	Casi siempre	10	12
	Siempre	0	0
Cree usted que el personal administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	10	8
	Casi siempre	4	4
	Siempre	6	6
De acuerdo a la normativa considera usted que el personal cumple con sus actividades establecidas.	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	2
	A veces	6	4
	Casi siempre	8	4
	Siempre	4	8
Considera usted que el personal es capaz de cumplir con los procesos establecidos en beneficio del usuario.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	8	6
	Casi siempre	10	4
	Siempre	2	8
Cree usted que el personal cumple con los procedimientos e indicaciones de sus funciones establecidas.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	6	4
	Casi siempre	12	6
	Siempre	2	8
Considera usted que el personal cumple con las metas establecidas y objetivos planteados por la institución.	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	4	4
	Casi siempre	6	8

Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Percibe usted que el personal entiende y ayuda a sus compañeros y usuarios en general.	Siempre	10	6
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	10	10
	Casi siempre	8	6
Cree usted que el personal rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas a su jefe inmediato.	Siempre	2	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	2	2
	Casi siempre	10	8
El personal actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.	Siempre	4	6
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	4	4
	Casi siempre	10	10
Considera usted que el personal puede resolver los inconvenientes que se presentan en su trabajo cotidiano.	Siempre	6	4
	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	0
	A veces	6	6
	Casi siempre	4	10
Cuando un usuario muestra interés en un trámite, malestar o reclamo el personal lo atiende de forma efectiva.	Siempre	8	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	4	10
	Casi siempre	8	6
Cree usted que los retos o desafíos en el área de trabajo son bien aceptados por el personal.	Siempre	8	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	6	6
	Casi siempre	10	10
Considera usted que el personal apoya a los usuarios en sus necesidades en la medida que las requieran.	Siempre	4	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	4	6
	Casi siempre	8	6
Considera usted que el personal atiende con amabilidad y este trato es bien recibido por el usuario.	Siempre	8	6
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	4	8
	Casi siempre	8	8
El personal muestra conductas accesibles ante preguntas de los usuarios que acuden a la Universidad.	Siempre	8	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	2
	A veces	4	4
	Casi siempre	12	8
El nivel de conocimiento que tiene el personal para el cumplimiento de sus actividades, cree usted que es gratificante.	Siempre	2	4
	Nunca	2	0
	Casi nunca	0	0
	A veces	8	12
	Casi siempre	4	4
Cree usted que el personal conoce sus virtudes y lo canalizan en mejora de la institución.	Siempre	6	2
	Nunca	0	0
	Casi nunca	2	2
	A veces	4	4
	Casi siempre	8	6
Cree usted que el conocimiento de las diferentes áreas de la Universidad mejora las capacidades del personal.	Siempre	6	6
	Nunca	0	0
	Casi nunca	4	2
	A veces	6	10
	Casi siempre	6	0
	Siempre	4	6
	Nunca	0	0



Preguntas	Escala de Likert	Institución superior	
		Universidad Nacional del Altiplano	Universidad Nacional de Juliaca
		Recuento	Recuento
Considera usted importante que el personal conozca de todos los procesos que se realizan en la Universidad.	Casi nunca	0	0
	A veces	4	4
	Casi siempre	12	4
	Siempre	4	10
	Nunca	0	0
Cree usted que el cambio de áreas ayudaría al personal a ser más productivo.	Casi nunca	8	8
	A veces	10	6
	Casi siempre	0	2
	Siempre	2	2
	Nunca	2	2
Considera usted que el personal es asignado a las áreas de trabajo por sus habilidades y desempeño.	Casi nunca	0	0
	A veces	2	2
	Casi siempre	14	10
	Siempre	2	4
	Nunca	2	0
Cree usted que el personal conoce su capacidad para trabajar bajo presión y adaptarse a los cambios.	Casi nunca	2	2
	A veces	4	8
	Casi siempre	8	8
	Siempre	4	0
	Nunca	0	0
Considera que el personal prioriza sus actividades cumpliendo los plazos de tiempo.	Casi nunca	0	0
	A veces	8	6
	Casi siempre	8	2
	Siempre	4	10

Anexo 4. Validación de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA DE POSGRADO
Hoja de validación de instrumento



TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

I. REFERENCIAS

- Experto : TOMAS VELIZ QUISPE
- Profesión : ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
- Cargo actual : DOCENTE EPG - UNA PUNO
- Grado académico : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1	CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	X
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado con capacidades observables	1	2	3	X	5
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	X
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	X
5	SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8	COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	X	5
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo adaptado por palomino et. al. (2017)

Coefficiente de valoración porcentual, $C = \text{total} / 50 = \dots 4.7$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) (X)

b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ()

.....18 de Junio del 2024

Dr. Tomás Félix Quispe Saldaña
C.O. N° 000177



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA DE POSGRADO
Hoja de validación de instrumento



TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

I. REFERENCIAS

- Experto : Marco Antonio Ruelas Humpiri
- Profesión : Contador
- Cargo actual : Docente Principal UNA-PUNO
- Grado académico : Doctor en Contabilidad y Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1	CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado con capacidades observables	1	2	3	4	5
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5	SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8	COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo adaptado por palomino et. al. (2017)
Coeficiente de valoración porcentual, $C = \text{total} / 50 = \dots 45$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C >= 75% = 0.75) (X)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ()

..... 29 de abril del 2024

Dr. Marco Antonio Ruelas Humpiri
DOCENTE PRINCIPAL
Cod. 2051111



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO
ESCUELA DE POSGRADO
Hoja de validación de instrumento



TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

I. REFERENCIAS

- Experto : Dra Marisol Gonzaga Zirena Cano
- Profesión : Administradora
- Cargo actual : Docente - UNA - PUNO
- Grado académico : Doctora en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
1	CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado con capacidades observables	1	2	3	4	5
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5	SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8	COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	4	5
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10	PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo adaptado por palomino et. al. (2017)
Coeficiente de valoración porcentual, $C = \text{total} / 50 = 46$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C >= 75% = 0.75) (X)

b. Desaprobado (C >= 75% = 0.75) ()

.....03.....de Junio.....del 2024

CLAD N° 15089



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA** identificado(a) con N° DNI: **43912025** en mi condición de egresado(a) del:

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

con código de matrícula N° 201746, informo que he elaborado la tesis denominada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 17 de Diciembre del 2024.



FIRMA (Obligatorio)



Huella



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **EDWIN ABDON QUISPE CANSAYA** identificado(a) con N° DNI: **43912025**, en mi condición de egresado(a) del Programa de **Maestría o Doctorado**:

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN,

informo que he elaborado la tesis denominada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE REGIÓN PUNO 2023

para la obtención de **Grado**.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 17 de Diciembre del 2024.



FIRMA (Obligatorio)



Huella