

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“Inteligencia emocional y calidad de servicio en los  
trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa  
Huayna, Tumbes – 2023”**

**Tesis para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Leticia Kelin Ramirez Rivera  
Oscar Guillermo Huaman Aliaga

**Asesora:**

**Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez**  
**ORCID: 0000-0003-2675-8090**

Cajamarca - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1  Presidente(a)	SARA GUEVARA GARCIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	JUANA GRACIELA PALMA VALLEJO
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	LEIDY LUCIA MENDEZ GUTIERREZ
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 35 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: 12993562874




### 16% Similitud general

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

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

#### Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
0 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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.

## DEDICATORIA

A nuestros padres, ya que han sido formadores en nuestros sentimientos, hábitos y diferentes valores los que nos han ayudado para continuar en momentos de dificultad, por haber sido nuestra luz en el camino universitario, este logro también es suyo.

A nuestras parejas, por haber sido nuestro principal pilar de apoyo a lo largo de esa vida universitaria.

A Dios, por habernos guiado y permitido culminar esta etapa en nuestras vidas, sin su bendición y guía por el buen camino no habríamos podido lograr esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a nuestra alma mater la prestigiosa Universidad Privada del Norte, por habernos acogido en sus aulas y haber aceptado ser parte de ella para de esta manera poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes quiénes brindaron sus conocimientos y apoyo para que salgamos adelante día a día.

Agradecemos también a nuestra asesora de taller de titulación la Dra. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez, por habernos permitido recurrir a su capacidad y conocimientos científicos y por la paciencia que nos tuvo durante todo el proceso del desarrollo de nuestra tesis.

Nuestro agradecimiento también se dirige al propietario de la empresa Huayna S.A.C, por habernos aceptado realizar el estudio en su honorable empresa.

Por último, dar gracias a todos nuestros compañeros de clases durante estos 5 años de formación académica, por su compañerismo, amistad y apoyo moral.

**Tabla de contenido**

<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de contenido .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática .....	10
1.1. Formulación del problema.....	22
1.2. Objetivos.....	23
1.3. Hipótesis.....	23
<b>CAPÍTULO II: MÉTODOLÓGIA .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>40</b>

<b>TABLA 1 POBLACIÓN DE AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA HUAYNA S.A.C. (SEPTIEMBRE 2023)..</b>	<b>27</b>
<b>TABLA 2 FIABILIDAD SOBRE EL INSTRUMENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL .....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA 3 FIABILIDAD SOBRE EL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO .....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA 4 PRUEBAS DE NORMALIDAD .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA 5 RANGOS EXACTOS DE COEFICIENTES DE CORRELACIÓN SEGÚN LA PRUEBA ESTADÍSTICA DE RHO SPEARMAN .....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA 6 CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS .....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA 7 DATOS OBTENIDOS PRODUCTO DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>TABLA 8 DATOS OBTENIDOS PRODUCTO DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>TABLA 9 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES DE AMBAS .....</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 10 MATRIZ DE CONSISTENCIA DE AMBAS VARIABLES .....</b>	<b>50</b>

## RESUMEN

La investigación se desarrolló como inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes–2023 y para determinar la relación entre las variables. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo correlación y no experimental. La población y la muestra la formaron 50 trabajadores a los que se les aplicó la encuesta y el cuestionario y producto de la aplicación el autor concluyó que, con la prueba de Rho Spearman obtuvo una significancia bilateral de 0.000, menor a 0,05, lo que permitió al investigador determinar que la  $H_1$  debe aceptarse y, en contraposición, se debe negar la  $H_0$ . Con estos datos se termina por afirmar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, con un coeficiente de correlación fuerte de 0,874.

**PALABRAS CLAVES:** Inteligencia, motivación, seguridad, comprensión, disposición.

### ABSTRACT

This research that has been developed had as its title emotional intelligence and quality of service in the security and surveillance workers of the company Huayna S.A.C., Tumbes - 2023 and the objective was to determine how the variable emotional intelligence is related to the quality of service in the security and surveillance workers of the company Huayna S.A.C., Tumbes – 2023. The methodology was based on the quantitative approach, basic type, correlation descriptive level and non-experimental. The population and the sample were made up of 50 workers to whom the survey and the questionnaire were applied and as a result of the application, the author was able to conclude that, through the Rho Spearman test, he obtained a bilateral significance of 0.000, a value that is totally less than 0.05, this result allowed the researcher to determine that  $H_1$  should be accepted and in contrast to this,  $H_0$  must be denied. With these data, it is concluded that there is a relationship between emotional intelligence and the quality of the service of the security and surveillance workers of the company Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, with a fairly correlation coefficient of 0.874.

**KEYWORDS:** Intelligence, motivation, security, understanding and disposition.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

La inteligencia emocional para las empresas de antes no era tomado muy en cuenta porque se priorizaban otras cualidades como por ejemplo el conocimiento y la experiencia dejando de lado aquello que podría darle estabilidad y éxito empresarial, y después de mucho tiempo consideran que las empresas presentan muchos resultados deficientes por la falta de una buena inteligencia emocional, más aún en empresas de seguridad y vigilancia (Enríquez et al, 2021) & (Martínez, 2013, citado por Guardiola & Basurto, 2015). Además, cabe señalar con mucha precisión que las emociones forman parte fundamental en la vida de las personas, porque es su esencia, aunque algunos de la modernidad intentan negarlo señalando que la tecnología superará la mano de obra. Pero, ha pasado mucho tiempo y jamás se podrá prescindir de ello (Duque et al. 2017, como se citó en Biedma, 2021).

Magallanes (2022) ha indicado que gran parte de las empresas del mundo del servicio fracasan y no tienen éxito, porque su personal con el que el cuentan carece de inteligencia emocional sobre su trabajo y que terminan perjudicando los resultados y la permanencia del puesto y de la misma en el mercado porque dejan de ser competitivas. Por ello, la IE (Inteligencia Emocional) implica una moderada gestión de las emociones que permiten que el ser humano afronte correctamente las situaciones de la vida, en ese sentido, ayuda a comprender los mecanismos de adaptación emocional ante momentos críticos a los que está expuesto el personal de seguridad y vigilancia, de lo contrario, podría ocasionar complicaciones sino manejar sus emociones y dejaría mal a la empresa que la contrató y al que le presta sus servicios (Aragón 2019) & (Mesa Castro, 2019).

En el ámbito nacional, Peña et al (2020) sostuvo que dentro del trabajo no se puede prescindir de la inteligencia emocional, debido a que es aquello que influye de manera directa en la eficacia organizativa, tanto a nivel colectivo como individual, ambos son sumamente importantes dentro de la competitividad, especialmente en personas que trabajan bajo presión, ya que, ellos están en contacto a situaciones estresantes continuamente. De hecho, la figura de inteligencia emocional toma gran importancia en el contexto de seguridad y vigilancia, puesto que, la persona que tenga o presente mayor inteligencia emocional, tendrá mayor facilidad de adaptación a situaciones estresantes y sobre todo evitará ser o tener emociones negativas ante los estímulos amenazantes que suelen venir de la parte exterior de los clientes o usuarios como de la parte interna de la empresa (Damiano, 2016).

En el ámbito local, se afirmó que la investigación en la empresa Huayna S.A.C., cuya actividad inició en 2009; es una empresa cuyo rubro es brindar servicios de seguridad y vigilancia, es decir, de seguridad privada, en la que se identificaron algunos problemas de los trabajadores de dicha empresa: el poco conocimiento de estas personas en el uso de las aplicaciones del celular al diseñar los reportes y ello les conlleva a un desequilibrio (inteligencia emocional) de paciencia y tienden a realizarlo como les salga a caer en pesimismo y a brindar un bajo nivel de servicio dentro del puesto. Otro problema es la falta de comunicación entre compañeros, que los lleva al egoísmo y competitividad, de forma que acaban teniendo emociones de frustración y egoísmo y eso les termina pasando factura, porque el nivel del servicio que brindan ya no es al 100% provocando malestar directamente con el usuario y con los que le dieron la oportunidad de laborar (empresa). También, se observó que existe una falta de compañerismo la cual les llevó a tener rivalidad (inteligencia

emocional) afectando así cada reporte y dándose pésimo relevo con una información muy pobre para el llenado de las ocurrencias diarias y finalmente, dentro de la empresa se observa que existe una falta de capacitación al personal de cómo manejar las emociones ante situaciones extraordinarias que salen de lo común provocando el estrés y perjudicando directamente la calidad del servicio de la misma que es objeto y propósito de investigación.

Además de plasmar la problemática para dicho estudio, es conveniente profundizar en estudios ya sustentados tanto a nivel internacional y nacional (antecedentes) y para ello, estos estudios deberán estar alineados o relacionados a las variables y a los intereses de los investigadores en curso.

De hecho, a nivel internacional, se tuvo como referente a Paredes (2023). En su trabajo tuvo como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Compromiso Laboral en las Mipymes de Ecuador”. Método: cuantitativo, explicativo y descriptivo correlacional, pero de diseño no experimental transeccional con 300 empleados de las empresas seleccionados para la muestra arrojando a través de las escalas como resultado que existe una relación directamente entre los constructos evaluados, permitiendo de ese modo afirmar que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor será el grado de compromiso laboral. La conclusión de todo ello a la que llegó el investigador fue, que mientras mejor sea la conciencia y regulación de las emociones, los empleados experimentaran un mayor compromiso en las labores empresariales.

Vélez-Lucas et al. (2023), en su trabajo publicado en Ecuador cuyo objetivo fue “Diagnosticar de alguna manera los niveles de IE en el proceso de aprendizaje de la asignatura de Estudios Sociales de décimo año paralelo “B” en la Unidad Educativa 25 de mayo”. Metodología: mixto, básica, descriptivo correlación y de diseño no experimental

transaccional aplicando los instrumentos de inventario de IE de Baron ICE: NA (Bar-On & Parker, 2004) a una población y muestra de 160 estudiantes y con un muestreo no probabilístico, obteniendo de ello como resultado, que existe un nivel bajo de IE, lo que significa que va a repercutir en el proceso de aprendizaje de los alumnos porque no logran trabajar de forma grupal y tampoco resuelven sus dudas sobre la materia y como conclusión, la IE, permite a los alumnos desenvolverse de forma efectiva en un plano social e individual, logrando así establecer relaciones estables y duraderas que ayudan para mejorar y lograr comprender las emociones en el entorno que nos toca.

Figuroa (2023), en Ecuador en su investigación propuso el objetivo “Determinar la relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de estudiantes de una Universidad de Ecuador”. Metodología: Cuantitativo, básica, descriptivo correlacional y de diseños no experimental transeccional. Se consideró a 100 alumnos para la población y muestra a los que se les aplicó la encuesta cuestionario obteniendo de ello por la correlación de la prueba estadística de Chi-Cuadrado entre las variables de estudio. Conclusión: los alumnos presentan varias dificultades para poder adaptarse a los distintos cambios, y algunos de esas conductas son mostrar conductas inadecuadas, poco interés y esfuerzo para mejorar su rendimiento, y no solo eso, sino que tienen un bajo interés para asumir posiciones de liderazgo, escaso poder de convencimiento y pocas habilidades para medición ente situaciones conflictivas.

A nivel nacional, Arias Carrillo, et al. (2023), en su trabajo de investigación realizado en el Perú, tuvieron como objetivo a desarrollar la relación entre IE y toma de decisiones en empresas relacionados con el rubro turístico-hotelerero. Metodología: Cuantitativo su enfoque, tipo básica, descriptivo correlacional su nivel y no experimental transversal su diseño. 62

empresarios fueron tomados como población y muestra a los que se les aplicó la encuesta – cuestionario obteniendo como resultado que el 37,1% considera que es regular la IE y 33,9% considera que la toma de decisiones es regular, por lo tanto, se puede afirmar que los empresarios demuestran tener un nivel regular de IE y de toma de decisiones un nivel regular y deficiente, esto permitió concluir que, existe una relación mediamente positiva y con baja intensidad entre la IE y la toma decisiones en los empresarios relacionados con el rubro turístico de la ciudad de Tacna.

Villano Huamán et al. (2023), en su trabajo realizado en Asunción, Paraguay, propusieron como objetivo determinar la relación que existe entre la IE y el desempeño docente en una universidad pública en Perú. Método: Cuantitativa su enfoque, básica su tipo, descriptivo correlacional su nivel y no experimental transversal. 115 docentes fueron tomados para la aplicación de dicho estudio a los que se les aplicó la encuesta – cuestionario arrojando como resultado en la que se evidencia una relación significativa entre las variables que son objeto de estudio con un Rho Spearman de 0,425 y un valor de Sig. 0.000. Con ello, llegaron a la conclusión de que la IE y el desempeño docente presentaron una relación positiva moderada. Esto significa que cuanto más sepa manejar sus emociones el docente mayor será el desempeño que tenga dentro de las aulas con sus alumnos.

Edoris Haro (2022), en su trabajo de investigación realizado en Perú, presentó su investigación con el siguiente objetivo: Determinar la inteligencia emocional en enfermeros del servicio de emergencia de un establecimiento sanitario ubicado en Lima Norte. Metodología: cuantitativo su enfoque, básico su tipo, descriptivo correlacional su nivel y no experimental transversal. En la encuesta se seleccionaron 36 enfermeros como población y muestra a los que se les aplicó la obteniendo de ello, un 63,9% alcanzó un nivel adecuado y

un nivel bajo de 16,7% la IE. Esto le permitió concluir que, el nivel adecuado, excelente y bajo fueron los que predominaron en la IE. Por lo tanto, se puede afirmar que, la IE, es una de las tantas habilidades sociales que controla el estrés y afecta la capacidad para hacer frente a las demandas y presiones ambientales.

López Castillo (2023), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Chiclayo, presentó a su trabajo con el siguiente objetivo: establecer una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Centro de Atención Primaria III – Chiclayo. Metodología: cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental. 2300 participaron para la población y 317 para la muestra a los que se les aplicó la encuesta cuestionario y como resultado, se encontró que el nivel de calidad de servicio fue medio con 53,3% y la satisfacción fue alto con 49,5%, además, se encontró una relación entre ambos con una correlación positiva alta de 0,775 según la prueba estadística de Rho Spearman permitiéndole concluir que si hay y si existe una estrecha relación entre las variables objeto del estudio.

En el ámbito local, Delgado Medina, et al (2023), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Tumbes-Perú, presentaron su objetivo de la siguiente manera: conocer la satisfacción del usuario y las dimensiones de calidad del servicio brindado en el paciente del servicio emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. Metodología, Cuantitativo, básica, descriptiva correlacional y no experimental transversal. 418 pacientes fueron los que se consideraron como muestra para dicho estudio, a los que se les aplicó exitosamente la encuesta – cuestionario y como consecuencia de ello se tuvo el siguiente resultado que el 14,9% de los pacientes respondieron que se encuentran poco satisfecho y satisfecho por la mala empatía y el 12,9% se sienten poco satisfechos por la regular empatía,

a lo que concluyó que se debe socializar, implementar y aplicar la norma técnica de gestión de la calidad de servicios en el sector público para mejorar la calidad y aumentar la satisfacción.

Saldoya Tinedo et al. (2024), en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Tumbes-Perú presentaron con el siguiente objetivo: explorar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Compartamos Financiera durante el año 2023. Metodología: cuantitativo, aplicada, descriptiva correlacional y no experimental transversal. 4575 clientes para su población y 302 para su muestra a los que se les aplicó la encuesta – servperf, arrojando como resultado una correlación significativa y positiva entre ambas variables y con ello llegó a la conclusión: de que se logra evidenciar que la calidad del servicio actúa como un predictor significativo de la satisfacción del cliente en el sector financiero, sugiriendo que las estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio pueden resultar en un incremento de la satisfacción del cliente y potencialmente, en una lealtad prolongada hacia la entidad financiera.

Habiendo terminado de considerar los antecedentes pertinentes para dicho estudio, es momento de proceder a plasmar las correspondientes teorías o bases teóricas relacionadas a ambas variables: Inteligencia, para Cabrales (2021), es aquella capacidad que tiene el ser humano para razonar, solucionar situaciones complicadas cuando se presentan, pero sobre todo, porque es el único ser, capaz de adaptarse a cualquier ambiente por intermedio del aprendizaje. En cambio, para Maureira (2017, quien cita a Domenech, 1995), indica literalmente que el concepto de inteligencia ha sido considerado en un entorno mucho más científico, y que por primera vez Francis (1869) es quien de alguna manera pone de manifiesto que la inteligencia es como una capacidad física y que sería transmitida por

herencia. Del texto antes expuesto, se puede afirmar razonablemente, que este concepto con el pasar de años ha ido perdiendo credibilidad, debido a que la inteligencia no se puede señalar que solo se es capaz de obtenerlo por herencia. Por su parte, Marina (2017), va ha señalar correctamente que la inteligencia es algo que nos hace y que nos diferencia de los otros seres inferiores, ya que es la capacidad que tiene el hombres para saber proyectarse, contrastar y de crear.

Emoción: otro de los términos a considerar dentro del estudio es la emoción y para Blanco Canales (2019) definió de la siguiente manera: son aquellas que desempeñan un papel esencial en la supervivencia, las relaciones sociales, el mantenimiento de la especie y la comunicación. Además, de ello, se puede decir, que cumple una función motivacional que predispone a repetir de una manera u otros comportamientos vinculados a emociones positivas esto conlleva que son relativamente transitorio o temperamental. Inteligencia emocional, según Salovey & Delgado (2022) Definió que: poco a poco la inteligencia emocional de alguna manera va creando mayor conciencia en la sociedad acerca de la relevancia que debemos tener sobre las emociones, y el impacto que estos ocasionan en nuestra manera de vivir y comportarnos, convirtiéndose en un instrumento interno esencial para vivir de una mejor manera.

Por su parte, la Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía (2011) en su definición afirmó que la inteligencia emocional, está más relacionado a la capacidad que posee la persona para reconocer sus propios sentimientos y de los demás, de motivarse, pero, sobre todo porque es capaz de manejar bien sus emociones, consigo mismo y con sus relaciones, es decir, con lo de su entorno. De allí se dice, que muchas personas que cuentan con una gran preparación intelectual, pero que carecen de inteligencia emocional, y vale

precisar que la mayoría de ellos terminan laborando a las órdenes de personas que tienen un conocimiento inteligente inferior, pero de inteligencia emocional mucho mejor y positiva que los antes ya mencionados.

En ese sentido para la evaluación de la variable inteligencia emocional, se tomará como referencia el autor corporativo. El cual señala que es: la capacidad que tiene el hombre para reconocer sus propios sentimientos y porque no decir de los demás, de motivarse así mismo, con la finalidad de poder manejar de manera acertada las emociones, tanto en él como en sus relaciones humanas, ya que, gran parte de ella, representa en sí el éxito en la vida (Departamento de Formación e Investigación Educativa [DFIE],2022). Además, dejó en claro que la forma más acertada de poder medir a dicha variable es a través de las siguientes dimensiones: Autoconciencia, autoregulación, motivación, empatía y habilidades sociales y de ellas se podrán inferir sus respectivos indicadores. Para ello, iremos definiendo a cada una de ellas incluyendo a sus indicadores.

Autoconciencia, el autor lo considera que es una técnica que le permite de alguna manera al hombre comprender sus propios estados de ánimo entre sus indicadores: autoconocimiento, valoración y confianza (Harvard Business School Publishing Corporation, 2019). Autoregulación, según Portilla Candiotti (2017), definió que es la capacidad que posee el ser humano para regular acerdamente y voluntariamente sus comportamientos, pensamientos y porque no decir, sus emociones y entre sus indicadores estuvo: autodominio, control e integridad. La Motivación, es aquella capacidad de auto motivarse y de motivar a los demás. Por otra parte, se puede indicar que la motivación como tal, es un estado anímico interno (subjetivo) que activa, dirige y mantiene la conducta del hombre hacia sus respectivos fines y metas determinadas (Harvard Business School

Publishing Corporation, 2019); de ello, se desprende uno de los indicadores a estudiar: optimismo y el compromiso.

La empatía: es la capacidad por naturaleza que tiene el hombre para entender lo que sienten los demás y no solamente eso, sino que ve cuestiones y situaciones desde su perspectiva (Harvard Business School Publishing Corporation, 2019). Esta dimensión cuenta con dos indicadores: Comprensión y saber escuchar. Y como última dimensión de la variable a estudiar son las Habilidades sociales: conocidas también como aquellas habilidades que permiten a la persona persuadir, dirigir, negociar y resolver todo tipo de problemas para la cooperación y trabajo en equipo (Harvard Business School Publishing Corporation, 2019). Entre sus indicadores estuvo: la colaboración, el liderazgo y la resolución de conflictos.

Calidad de servicio, según Amador (2019), manifestó que la calidad del servicio, consiste en ayudar, atender, facilitar, aconsejar y apoyar. Es decir, lo que trata de enfatizar el autor es que la calidad del servicio, es trabajar para los demás con el fin de lograr agradar y satisfacer las innumerables necesidades que presentan los clientes y/o usuarios acerca de nuestros servicios. Además, sigue diciendo que, la calidad del servicio cumple un papel relevante dentro de las organizaciones, porque precisamente es la disposición permanente de ofrecer a los demás lo mejor de si mismo y, no solo es eso, sino que es el hecho de identificar, responder y satisfacer de manera eficaz las diferentes necesidades aparentes y/o encubiertas de los clientes. Por lo tanto, se pudo afirmar que el servicio como tal, no es un fin en sí, es un proceso de trabajo que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de otros (Amador, 2019).

La calidad en el servicio describe la forma en que muchos negocios y empresas consiguen de una u otra manera de medir y evaluar el servicio. Por lo tanto, es esencial

ponerlo en práctico, ya que, de esta manera se pueden emplear nuevas estrategias una de ellas sería la capacitación y la motivación de su personal con el propósito de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa (Ramos et al., 2020). El mundo de los negocios es cada vez más exigente, tanto desde el punto de vista empresarial y académico, las tendencias del siglo XXI están encaminadas a generar un nivel de calidad bastante alto en los servicios, lo cual significa que es sinónimo de competitividad y posicionamiento en el mercado (Fraser et al., 2013, citado por Sánchez & Sánchez, 2017)

Importancia de la calidad del servicio, el servicio que brindan las empresas debe ser de calidad porque allí radica su importancia, ya que estas dejen darle relevancia habrán perdido el rumbo para la cual se crearon o se formaron. Pero aquel que mantenga la diferencia será la que tenga competitividad y permanencia en el mercado que cada vez es más exigente (Ramos et al., 2020). Características de los servicios, la única manera de mejorar la gestión de la calidad de las empresas, organizaciones e instituciones es preciso comprender las principales características de los servicios dentro de las cuales se enumera a cada una de ellas: siguiendo el orden está la intangibilidad, la no diferenciación entre su producción y entrega, la inseparabilidad de su producción y el consumo. En otras palabras, se percibe que las empresas van tomando interés y medidas de como mejorar o elevar el nivel de calidad de los servicios, dado que la competitividad es cada vez más exigente incluyendo los usuarios que para satisfacer sus expectativas el servicio debe estar en un rango bastante elevado (Sánchez & Sánchez, 2017).

A continuación se describirá la manera correcta y real de evaluar a la variable calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia. En ese sentido, tomaremos la definición más actual proporcionada por Miranda-Cruz et al. (2021) quienes sostienen que la

calidad del servicio es algo esencial no solo dentro de una organización, institución o empresa, ya que, se debe brindar un producto o servicio de calidad y el cliente o los clientes es quien tiene la plena potestad de poder valorarla y concluir si satisface sus respectivas necesidades. Por otra parte, se puede afirmar que dicha variable será evaluada teniendo el modelo respectivo de calidad más adecuado para la medición correspondiente sobre el servicio al cliente es el denominado y conocido SERVQUAL, que está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, donde se considera que, todo usuario o cliente que obtenga un servicio provoca unas reacciones y expectativas acerca del servicio que va adquirir a través de diferentes canales y una vez obtenido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio que ha adquirido (Bustamante et al., 2019)

Dimensión número 1: Tangibilidad, es aquella de la cual se refiere mucho que es la apariencia respectiva de las instalaciones físicas, equipos, porque no incluir también al personal y finalmente a los materiales de comunicación, todos ellos de alguna manera deben proyectar la debida calidad del servicio. Dimensión número 2: Fiabilidad, es aquella prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso, en la que el personal independientemente del rubro o actividad, busca y se interesa por resolver los problemas, mostrando que realmente son colaboradores asertivos y rápidos. Es así que con todo eso, la empresa busca de alguna manera cumplir con todo sus políticas y promesas.

Dimensión número 3: Capacidad de respuesta, es aquella actitud que posee la empresa independiente del rubro al que se dedique o preste el servicio con el proposito de ayudar a los usuarios o clientes y realizarlo de manera inmediata; de tal modo, que aquel que reciba el servicio quede impactado reflejando estar satisfecho y vuelva para la próxima por el bien o servicio prestado. En general, se dice que es la disposición inmediata con la que cuenta el

personal de la empresa para ayudar y dar solución a los usuarios, clientes y proveerlos de un servicio activo. Dimensión número 4: Seguridad, el enfoque que se le dará a esta dimensión es más relacionado a una empresa de vigilancia y seguridad, por lo tanto, ésta viene a ser todo lo relacionado a la atención, al conocimiento y habilidades mostradas por los trabajadores para ofrecer y a la vez inspirar credibilidad y confianza. Es decir, es una dimensión donde se demuestra la capacidad que tiene el personal resolver problemas de manera inmediata abarcando aspectos de honestidad y confiabilidad.

Dimensión número 5: Empatía, esta se refiere única y específicamente al nivel de atención que el personal de la empresa ofrece al usuario o cliente de manera individualizada. Es decir, las empresas de hoy, deben ser más minuciosas y cuidadosas ya que, la mayoría de ellas dependen del servicio para que sus ingresos aumenten y no solo eso, sino que ella como tal, tenga una buena reputación e imagen para todos los que reciben dicho servicio. Conclusión de ello, es que la empresa debe estar siempre adaptándose a las necesidades de sus clientes y usuarios.

### **1.1. Formulación del problema**

Para este estudio se planteó como problema general: ¿De qué manera se relaciona la inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023? Asimismo, como preguntas específicas se tiene ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023?

## **1.2. Objetivos**

Como objetivo general tuvo: Determinar de qué manera se relaciona la variable inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023. En esa misma secuencia se plantea los siguientes objetivos específicos: Conocer el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023. Evaluar el nivel de calidad de servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023.

## **1.3. Hipótesis**

Se planteó como hipótesis general:  $H_i$ : Existe alguna relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023.  $H_o$ : No hay relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes–2023; y como hipótesis específicas mencionamos:  $H_i$ : El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes–2023, es regular.  $H_i$ : El nivel de calidad de servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, es bajo.

La justificación se justifica de manera práctica, precisamente, porque todo estudio se realiza con la finalidad de proyectarse, es decir, de poder mejorar en la deficiencias que se logre encontrar y apartir de allí poder emplear nuevas estrategias que puedan beneficiar a la empresa en estudio, elevando de ese modo el nivel de calidad en cuanto a los servicios que brindan las personas y solo será posible ello, si estas se encuentran y poseen una inteligencia

emocional adecuada. Justificación teórica, porque este estudio esta sustentado bajos las teorías propuestas por la Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía (2011) para la variable Inteligencia emocional y por Miranda-Cruz et al. (2021) y (Bustamante et al., 2019) para la variabale calidad de servicio. Finalmente, se justificará de manera social, porque todo trabajo investigativo alcanza tener una relevancia social, porque al mejorar la empresa, mejorará su entorno y al mejorar su entorno crecen los ingresos y no solo eso, sino que alcanzar a mejorar su imagen como tal.

## CAPÍTULO II: MÉTODOLÓGIA

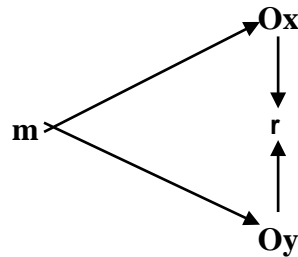
La investigación es de enfoque cuantitativo según Arias y Covinos (2021) dado que su finalidad como tal, es recopilar datos que luego serán analizados a fin de encontrar la relación significativa que hay o que existe entre las variables que son objeto de estudio. El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2019), indica que todo estudio de tipo básica, tuvo como única finalidad recabar datos que le permitieron de alguna manera incrementar el conocimiento al propio investigador acerca de las variables. Por lo tanto, vale precisar que en esta investigación solo existe un propósito que es la de recolectar información vinculada directamente con la inteligencia emocional y la calidad del servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C, que ha hecho posible que se comprendiese el debido comportamiento de las dos variables al interior de la empresa.

El nivel de la investigación es descriptiva correlacional, dado que en principio se describe, pero se terminará por encontrar la relación que poseen entre ambas variables. Para argumentarlo, se tomó como referencia a Hernández y Mendoza (2018), que define que el nivel de correlación en las investigaciones es esencial porque miden las relaciones de una o más variables sin que el investigador pueda controlar ninguna de ellas, porque su objetivo y naturaleza de esta es encontrar y analizar si existe una correlación positiva o negativa entre las alternativas de estudio.

En lo que respecta el diseño es no experimental, porque lo que sustenta Hernández y Mendoza (2018), alegan que este tipo de estudios no requieren otros procedimientos, las variables se desarrollan y resuelven sin manipulación alguna de los investigadores; pero, además, es transversal, porque la información que se adquirirá o se obtendrá girará en torno

a un período, una vez y un momento. Por lo tanto, el diseño que representa al estudio es el  
que a continuación se muestra:

:



**Donde:**

m = Muestra conformada por las personas de vigilancia y seguridad

Ox = Inteligencia emocional

Oy = Calidad de servicio

r = Relación de las variables de estudio

**Tabla 1.***Población de agentes de seguridad de la empresa Huayna S.A.C. (septiembre 2023).*

Empresas a las que se brinda el servicio	N°	Trabajadores
Consortio besalco stracon	17	Agentes de seguridad
Servicios especiales certimin	10	Agentes de seguridad
Consortio milicic peru sac	7	Agentes de seguridad
Consortio biddle conar	14	Agentes de seguridad
Ong acnur	2	Agentes de seguridad
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>Agentes de seguridad</b>

*Fuente:* Área administrativa de la Empresa Huayna S.A.C.

La población conformada para este estudio fue la totalidad del personal de seguridad y vigilancia teniendo un total de 50 personas que desempeñan dicho rol en la empresa Huayna S.A.C., ubicada en Tumbes, 2023. Para reforzar lo mencionado, lo haremos basándonos en Hernández et al (2014), quién puso de manifiesto que la población es aquel acervo infinito o finito compuesto por individuos o elementos propios de análisis, investigación e interés para los investigadores de esta.

Asimismo, fue conveniente considerar a la misma población como muestra del estudio 50 personas, ya que no es muy numerosa, al contrario, es de número pequeño y alcanzable, permitiendo que la investigación se haga con normalidad, especialmente con el personal de la empresa. En otras palabras, la muestra es un conjunto mínimo de la población, así facilitará el trabajo a los investigadores, precisamente porque todo se podrá realizar en el corto plazo, con el presupuesto mínimo que demanda y ayudará a profundizar con mayor intensidad las variables planteadas.

La técnica utilizada es la encuesta, pues, es un formato en la que se ciñe a una estructura y a una forma única permitiendo de ese modo al participante responder según su apreciación las alternativas que presente o estén predispuestas (Arias y Covinos, 2021). Es una técnica más objetiva que se creó y adaptó según la necesidad del estudio para recolectar data de un número de trabajadores de seguridad y vigilancia en la empresa Huayna S.A.C.

Y como instrumento facilitador del estudio fue el cuestionario, pues, su finalidad esencial es adquirir información acerca de las variables propuestas, para ello, se aplicará dicho instrumento con una escala de tipo Likert, con el propósito de especificar y clasificar cada una de las respuestas (Arias y Covinos, 2021). Es decir, las respuestas irán de menor a mayor, empezando que (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

Se ha visto conveniente realizar de manera objetiva el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual permitirá de alguna manera medir el nivel de confiabilidad que presentan cada uno de los instrumentos y para ello, se ha visto conveniente llevar a cabo la prueba piloto a un total de 10 personas relacionados a la actividad que es objeto de investigación.

## **Tabla 2**

Fiabilidad sobre el instrumento de inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	20

*Nota:* SPSS en su versión 27

**Tabla 3**

Fiabilidad sobre el instrumento de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,891	15

*Nota.* SPSS en su versión 27

De las tablas expuestas en líneas anteriores se pudo deducir que los coeficientes obtenidos para ambas variables demuestran que los instrumentos elaborados son confiables hasta tal punto de poder aplicarlos con el fin de recolectar los datos y no solo eso, sino que dichos instrumentos como tales deben ser validados por la mano de expertos logrando así de ese modo su conformidad que están aptos para su respectiva aplicación en el in situ.

Los procedimientos de recolección de datos que competen a la investigación fueron desarrollados de la siguiente manera: es decir, antes de poner en práctica los instrumentos, tuvieron que ser elaborados de acuerdo con la realidad del estudio (Baena, 2017). Considerando la muestra y de alguna forma los términos más sencillos y accesibles a ellos con el propósito de que las respuestas que se obtengan sean las más honestas.

El siguiente paso fue que los instrumentos aplicados pasen a ser procesados de la mejor manera posible a fin de poder analizarlos correctamente y para ello, es conveniente realizarlo a través de tablas y figuras hasta tal punto que permitan ser entendidas y comprendidas por el investigador y los que tengan acceso a dicho estudio (Arispe, 2020). En ese sentido, el análisis correspondiente fue básicamente a través de la estadística descriptiva haciendo uso adecuado del Excel para luego finalizar con la prueba estadística inferencial obteniendo directamente del programa SPSS, en la versión 27, es decir, el proceso fue

sencillo, primero se tuvo que ejecutar la prueba de normalidad para identificar que prueba estadística es la que se adapta a la realidad del estudio y luego aplicarla a fin de determinar el coeficiente de correlación que existe entre las variables que son observables.

La investigación desarrollada está cimentada sobre los principios éticos que avalan el estudio, y uno de ellos es que el investigador respetado las líneas de investigación y la estructura y el reglamento de la Universidad Privada del Norte, facilitando así que todos los datos incluidos y que se muestran en el trabajo son transparencia, es decir, la información se presenta sin adulterar, tal como se obtuvo. Sin embargo, los datos de la empresa se mantienen en total reserva asumiendo en sí los investigadores ya que solo se presentó necesario y relevante al estudio. Los autores e información relevante usada en el trabajo están citados bajo las normas APA de la séptima edición, logrando así que este documento sea confiable en los campos y referente para quienes requieran desarrollar un estudio similar usando como antecedente.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para los resultados descriptivos, se aplicó respectivos instrumentos a la debida muestra, se pudo recabar información pertinente que facilitó al investigador dar respuesta en principio a los objetivos específicos de manera descriptiva. La inteligencia emocional que presentaron los trabajadores de seguridad y vigilancia.

**Tabla 4**

*Datos obtenidos producto de la estadística descriptiva sobre la inteligencia emocional.*

<b>Escala valorativa</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	27	54
Medio	18	36
Alto	5	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Del 100% de la población encuestada, el 54 % (27) presentaron una inteligencia emocional de nivel bajo, precisamente porque no tienen la capacidad y la mesura para manejar adecuadamente sus emociones cuando suscitaron situaciones extraordinarias, el 36 % (18) con una inteligencia emocional de nivel medio, ya que a veces el personal de seguridad y vigilancia atendería las dudas, consultas e inquietudes de los usuarios de dicha empresa, y el 10 % (5) encontraron a nivel alto.

## 1. Nivel de calidad del servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023

**Tabla 5**

*Datos obtenidos producto de la estadística descriptiva sobre la calidad del servicio*

<b>Escala valorativa</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Malo	8	16
Regular	38	76
Bueno	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Que de un 100% de la población encuestada, el 16 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es mala, porque son conscientes que a veces demoran bastante para brindar información al momento de la atención, poniendo muchas veces incomodo a los sus clientes, en cambio, el 76% de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es regular, porque consideran que la empresa a veces si se preocupa y comprende las necesidades del trabajador como también del usuario, y el 8 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es buena, porque el trato que brindan dentro de las instalaciones es amable y cortés durante el servicio.

## 2. Relación de la variable inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023

### Prueba de normalidad

Según el estudio se ha podido determinar la prueba de Kolmogorov – Smirnov, es un coeficiente que mide de alguna manera la consistencia interna de cada uno de los instrumentos que se utilizó. Por lo tanto, se confirma si se obtuviera una probabilidad con un p – valor que sea menor al 0.05, se afirma entonces que no hay una distribución normal, conocido también como pruebas no paramétricas.

**Tabla 6 Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0,251	50	0,000
Calidad de servicio	0,136	50	0,022

**Nota.** Información obtenida por medio del procesamiento estadístico en el SPSS, 27, como respuestas que fueron emitidas por los trabajadores.

Según la tabla 4, se logra visualizar que existe como resultado un valor significativo, precisamente, dado que su coeficiente de significancia es 0.000, valor que es menor a 0,05, por ende, se indica que no es una distribución normal y como tal obedece que dicho estudio sea medido estadísticamente a través de una prueba no paramétrica conocida como la prueba inferencial de Rho Spearman.

Es importante especificar que existen los coeficientes que van de entre - 1 y +1, el valor 0 que se encuentra en la tabla de coeficientes significa que no existe asociación lineal entre

ambas variables que son objeto de estudio. A continuación, mostramos una tabla donde están los rangos de correlación.

**Tabla 7**

*Rangos exactos de coeficientes de correlación según la prueba estadística de Rho*

*Spearman*

Rango	Nivel
Va de 0 a 0,25	Coefficiente de correlación escasa o nula
Va de 0,25 a 0.50	Coefficiente de correlación débil
Va de 0,50 a 0,75	Coefficiente de correlación moderada y fuerte
Va de 0,75 a 1	Coefficiente de correlación fuerte y perfecta

*Nota:* Hernández y Mendoza (2018).

**Hipótesis general**

**Hi: Existe relación ente inteligencia emocional y la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023**

**Tabla 8**

*Correlación entre inteligencia emocional y calidad de servicios*

		Inteligencia emocional	Calidad de servicios
	Coefficiente de	1,000	,565**
Rho de	Inteligencia		
Spearman	emocional	Sig. (bilateral)	,000
	N	50	50

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

*Nota.* SPSS, 27.

Al usar la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman, se pudo evidenciar que la significancia bilateral es de 0.000, lo que implica que dicho estudio que presenta es menor a 0,05, lo que permitió al investigador determinar que la  $H_1$  debe aceptarse y, en contraposición, se debe negar o rechazar la  $H_0$ . Con estos datos se termina por afirmar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, con un coeficiente de correlación moderada y fuerte de 0,565. Porque cuanto más los trabajadores mantengan y controlen sus emociones mayor y mejor será la calidad de atención que muestren y den a sus clientes o usuarios dentro de la empresa o en cualquier otra empresa donde presten sus servicios.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Luego de haber respondido adecuadamente en los resultados en el capítulo anterior se procedió a discutir esos resultados con los propuestos por otros autores. Es por ello, que el objetivo general que se planteó fue determinar de qué manera se relaciona la variable inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, donde se obtuvo como resultado obtenido a través de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman una significancia bilateral de 0.000, valor que totalmente menor a 0,05, este resultado permitió al investigador poder determinar que la  $H_1$  debe ser aceptada y en contraposición a ello, se tiene que negar o rechazar la  $H_0$ . Con estos datos se termina por afirmar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, con un coeficiente de correlación bastante fuerte de 0,874. Este resultado se converge con el resultado propuesto por Gavín (2017). Donde concluyó que: al aplicar el respectivo análisis de regresión ha permitido que el investigador confirmase que existe relación directa y positiva entre inteligencia emocional (intrapersonal) con la variable optimismo disposicional. En otras palabras, se puede decir, que el trabajar con personas requiere que los profesionales se encuentren bien emocionalmente para que con el pasar del tiempo eviten no tener empatía por ellos y se olviden netamente de los sufrimientos y preocupaciones de los otros dentro del campo laboral. Pero también se vincula con los resultados encontrados por Ramírez & Zavaleta (2018). donde la prueba

estadística de Rho Spearman arrojó un 0.872 indicando que entre ambas variables hay una significativa y positiva relación. Este resultado le permitió que concluya que, 68.4% de la población presentó un nivel regular en lo que compete inteligencia emocional y un 28.1 % de ellos poseen un nivel bueno. En cambio, un 42.1% presenta un nivel deficiente en lo que compete a desempeño laboral y un 33.3% presenta un nivel regular.

En cuanto al objetivo específico que fue conocer el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023. Donde los resultados que muestran en la tabla 3 y la figura 1, indican que de un 100% de la población encuestada, el 54% (27) presentan una inteligencia emocional de nivel bajo, precisamente porque no tienen la capacidad y la mesura para manejar adecuadamente sus emociones cuando se presentan situaciones o escenarios sumamente extraordinarias, el 36% (18) presentan una inteligencia emocional de nivel medio, dado que a veces el personal de seguridad y vigilancia aplica nuevas formas de atender las dudas, consultas e inquietudes que presentan los usuarios que acuden a dicha empresa, y el 10% (5) presentan una inteligencia emocional de nivel alto, dado que el personal si se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto a su problema. Este resultado tiene una similitud con lo resuelto por Biedma (2021), el cual concluyó que, a través, de la inteligencia emocional se podrán obtener conocimientos suficientes, con el único propósito de poder mejor tanto la dirección de los pensamientos y sobre todo las propias acciones con las de los demás. En otras palabras, la inteligencia emocional, es aquella capacidad capaz de conocer, manejar y controlar las emociones personales como las

de su entorno, pero si el trabajador no está bien emocionalmente, puede que sea un arma letal negativa porque sus acciones o actitudes pueden terminar perjudicando la imagen y trayectoria de la empresa.

En cuanto al segundo objetivo específico fue determinar el nivel de calidad de servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023. Donde los resultados que se encontraron y se muestran en la tabla 4 y la figura 2, indican que de un 100% de la población encuestada, el 16 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es mala, porque son conscientes que a veces demoran bastante para brindar información al momento de la atención, poniendo muchas veces incomodo a los sus clientes, en cambio, el 76% de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es regular, porque consideran que la empresa a veces si se preocupa y comprende las necesidades del trabajador como también del usuario, y el 8 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es buena, porque el trato que brindan dentro de las instalaciones es amable y cortés durante el servicio. Este resultado guarda relación con lo desarrollado por Sierra (2021), el cual concluyó que, la IE es algo muy particular y propio de los trabajadores de la empresa, puesto que algunos lo tendrán más desarrollado que otros, porque las empresas cuando hacen convocatoria de personal se fijan o se centran mucho en la parte de la experiencia o el conocimiento dejando de lado la parte emocional.

#### 4.2. Conclusiones

Se concluyó que, a través de la prueba estadística no paramétrica de Rho Spearman una significancia bilateral de 0.000, valor que es totalmente menor a 0,05, este resultado permitió al investigador poder determinar que la  $H_1$  debe ser aceptada y en contraposición a ello, se tiene que negar o rechazar la  $H_0$ . Con estos datos se termina por afirmar que existe una relación entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio de los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023, con un coeficiente de correlación bastante fuerte de 0,874.

Se concluyó que, el 54% (27) presentan una inteligencia emocional de nivel bajo, en cambio, el 36% (18) presentan una inteligencia emocional de nivel medio, y finalmente el 10% (5) presentan una inteligencia emocional de nivel alto, dado que el personal si se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto a sus problemas.

Se concluye que, el 16 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es mala, porque son conscientes que a veces demoran bastante para brindar información al momento de la atención, poniendo muchas veces incomodo a los sus clientes, en cambio, el 76% de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es regular, porque consideran que la empresa a veces si se preocupa y comprende las necesidades del trabajador como también del usuario, y el 8 % de los resultados afirman que la calidad de servicio de la empresa en estudio es buena, porque el trato que brindan dentro de las instalaciones es amable y cortés durante el servicio.

## REFERENCIAS

Amador Rosas, A. (2019). *Centro de capacitación en calidad: Calidad en servicio*. Obtenido de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/461515/calidad\\_en\\_el\\_servicio-19.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/461515/calidad_en_el_servicio-19.pdf)

Aragón Zepeda, K. I. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 55 - 68. <https://doi.org/https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima - Perú: Enfoques Consulting EIRL.

Arispe, C. M. (2020). *La investigación científica - una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil - Ecuador : Departamento de Investigación y Posgrado - Universidad Internacional del Ecuador . Recuperado el 09 de mayo de 2021, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Biedma - Ferrer, J. (2021). Emotional intelligence: influence on human resources management in organizations. *Revista Gestión, Organizaciones y Negocios*, Vol. 8(Núm.1), pp. 1-19. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/349422289\\_Inteligencia\\_emocional\\_influencia\\_en\\_la\\_gestion\\_de\\_los\\_recursos\\_humanos\\_en\\_las\\_organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/349422289_Inteligencia_emocional_influencia_en_la_gestion_de_los_recursos_humanos_en_las_organizaciones)

Biedma - Ferrer, J. M. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organización y Negocios)*, 8(1), 1 - 17. <https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.272>

Blanco Canales, A. (2019). *La emoción y sus componentes*. Grupo LEIDE. Obtenido de <https://grupoleide.com/wp-content/uploads/2019/09/Ana-Blanco-La-emoci%C3%B3n-y-sus-componentes.pdf>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual. *Revista empresarial - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Vol.13(Núm.2)*, pp.1-15. Obtenido de <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

Cabrales Salazar, O. (2021). Desarrollo de la inteligencia. *Academia.edu*, pp. . Obtenido de [https://www.academia.edu/44937427/Desarrollo\\_de\\_la\\_Inteligencia](https://www.academia.edu/44937427/Desarrollo_de_la_Inteligencia)

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento Renacyt*. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Damiano Morales, D. (2016). *Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la municipalidad provincial de Andahuaylas, Región Apurímac - 2016*. Universidad Nacional José María Arguedas, [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas]. Obtenido de

[https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/453/Dhany%20Anton\\_i\\_Tesis\\_Bachiller2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/453/Dhany%20Anton_i_Tesis_Bachiller2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Departamento de Formación e Investigación Educativa. (2022). *Inteligencia emocional*.

México: Íntimo. Obtenido de

<https://administrativo.uaaan.mx/tutorias/boletines/INTEMO.pdf>

Duque Ceballos, J., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la

inteligencia emocional sobre las competencias laborales. *Revista Estudios*

*Gerenciasles - Dialnet*, 33(144), 250 - 260.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Enríquez Chunga, J. F., Pantoja Burbano, M., & Cuarán Guerrero, M. S. (2021). Research

on emotional intelligence in companies. Trends in Ecuadorian Universities. *Revista*

*Conrado*, 17(81), 211 - 2019.

<https://doi.org/https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1888>

Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía. (2011). La inteligencia emocional.

*Rivista digital para profesionales de la enseñanza*(Núm.12), pp.1-12. Obtenido de

<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>

Fraser, K., Watanabe, C., & Hvolby, H. (2013). Commitment to service quality in

automotive. *Journal of services*, Vol.13(Núm.1), pp. 7-29.

Gavín Chocano, O. (2017). Emotional intelligence as a feature and its influence on the

dispositional optimism of professionals who work in care centers specializing on

intellectually disabled people. *Revista Educational Research*, Vol. 2(núm.2), pp.177-

192. Obtenido de [https://www.mlsjournals.com/Educational-Research-](https://www.mlsjournals.com/Educational-Research-Journal/article/view/81)

[Journal/article/view/81](https://www.mlsjournals.com/Educational-Research-Journal/article/view/81)

- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Emotional intelligence and job performance of Adventist coporation executives in Northem Mexico. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 5(1), 69 - 77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Harvard Business School Publishing Corporation. (2019). *Inteligencia emocional : Auto conciencia*. Editorial Reverté. Obtenido de [https://www.revertemanagement.com/wp-content/uploads/2020/12/paginasmuestra\\_Autoconciencia.pdf](https://www.revertemanagement.com/wp-content/uploads/2020/12/paginasmuestra_Autoconciencia.pdf)
- Henao Colorado, L. (2020). Service quality and perceived valua as user satisfaction antecedents of Colombia telecommunications enterprises. *Revista de Contaduría y Administración* , Vol.65(Núm.3), pp.1-23. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7504746.pdf>
- Hernández Herrera, C. A., & Ramos Mendoza, J. R. (2018). La Inteligencia emocional y la práctica docente en profesores investigadores. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo - Scielo*, Vol.9(Núm.17), pp.1-29. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n17/2007-7467-ride-9-17-419.pdf>
- Magallanes Correa, M. (2022). La inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. *Revista Científica Cienciaeduc*, 8(1), 1 - 10. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>
- Manrique Chávez, Z., Manrique Chávez, C., Flores Espinoza, A., Ecos Espino, A., Legua Barrios, M., & Moran Quintanilla, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica caso: municipalidad provincial de Huancavelica. *Revista Ciencia Latina* ,

- Vol.5(Núm.5), pp. 5854-7380. Obtenido de  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/854/1156/>
- Marina, J. (2017). *El vuelo de la inteligencia*. Debolsillo. Obtenido de  
[https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_vuelo\\_de\\_la\\_inteligencia/nuAIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Inteligencia.pdf&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/El_vuelo_de_la_inteligencia/nuAIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Inteligencia.pdf&printsec=frontcover)
- Martínez Percy, A. (2013). Emotional Intlligence: a necessary tool for leadership. Concept and components. *Revista de investigación UNAD*, 12(1), 149 - 158.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22490/25391887.1164>
- Maureira Cid, F. (2017). *¿Qué es la inteligencia?* Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Veliz/publication/314689851\\_Que\\_es\\_la\\_inteligencia/links/58c49c34445851538eb875c52/Que-es-la-inteligencia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Veliz/publication/314689851_Que_es_la_inteligencia/links/58c49c34445851538eb875c52/Que-es-la-inteligencia.pdf)
- Mesa Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista de enfermería - Scielo*, 13(3), 1 - 26. Obtenido de  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010)
- Miranda-Cruz, M. C., Romero-Flores, M., Chiriboga-Zamora, P., Tapia-Hermida, L., & Fuentes-Gavilánez, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital, caso de estudio hacienda turística rancho los emilios.Alausi. *Ciencias técnicas y aplicables - Dialnet*, Vol.7(Núm.4), pp.1430-1446. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7504746.pdf>
- Morales - Castillejos, L., Y., Verónica, G. , & Landeros - Olvera, E. (2020). Relationship Between Emotional intelligence and Nursing Care. *Revista Cuidarte - Scielo*,

Vol.11(Núm. 3), pp. 1-12. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n3/2346-3414-cuid-11-3-e989.pdf>

Paredes Carmen, J., Vidaurre Pedreros, M., & Colonge de la Plata, D. (2018). Emotional intelligence and quality of life in older adults. *Revista de investigación en Ciencias de la Educación - Horizontes*, Vol.2(Núm.5), pp.38-47. Obtenido de <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/download/43/87/187>

Peña Vara, K., Reyes Narcizo, E., & Rolando Aranda, C. (2020). *Inteligencia emocional en trabajadores serenos de los distritos de Huánuco y Huancayo - 2019*. Universidad Nacional "Hemilio Valdazán" Huánuco , [Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicología]. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6186/TPS00304P42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Portilla Candiotti, M. (2017). La autorregulación: un horizonte de posibilidades. *Revista UNIFE*, pp.9-13. Obtenido de <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/download/1163/1108/3415>

Ramírez García, J., & Zavaleta León, V. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa Constructora Privada 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, Vol.14(Núm.4), pp. 67-79. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>

Ramos Farroñan, E., Mogollón García, F., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El Modelo Serrverperf: como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una

- empresa. *Universidad y Sociedad - Scielo*, Vol.12(Núm.2), pp.417-423. Obtenido de  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Resolución de Alcaldía N°413-2018-MDBSH. (15 de noviembre de 2018). *Plan de  
Ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo 2018-2021*.  
Obtenido de Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo Web Site:  
<https://www.mdbsh.gob.pe/recursos/files/EcoIP/Plan%20ECOIP.pdf>
- Salovey, P., & Delgado Campbell, S. (2022). ¿Qué es inteligencia emocional? pp.1-3.  
Obtenido de [https://psiquiatria.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/06/2022-  
Inteligencia-emocional.pdf](https://psiquiatria.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/06/2022-Inteligencia-emocional.pdf)
- Sánchez - Gomez, M., & Bresó Esteve, E. (2019). Inteligencia emocional y calidad de vida  
profesional en el sector industrial. *Revista Agora de Salut VI*, Vol.6, pp. 247-253.  
Obtenido de [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/185598/26\\_Sanchez%2c\\_Bre  
so....pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/185598/26_Sanchez%2c_Breso....pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sánchez García, M., & Romero, S. (2017). Medición de la calidad en el servicio, como  
estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Universidad de Veracruz*,  
pp.110-117. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sierra Lizcano, A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de  
indicadores de gestión del talento humano. *Revista aula virtual - Generando  
Conocimiento*, Vol.2(Núm.04), pp. 83-97. Obtenido de  
<https://oaji.net/articles/2021/11318-1641607097.pdf>

Torres, M., Acosta, K., & Lazo, R. (2020). Influencia de la conciencia ambiental en la  
ecoeficiencia de las familias del distrito Ciudad Nueva, 2019. *Veritas Et Scientia*,  
9(1), 79-87. <https://doi.org/https://doi.org/10.47796/ves.v9i1.280>

## ANEXOS:

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

**Título: “Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes - 2023”**

Tabla 9

*Operacionalización de variables e indicadores de ambas*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones Operacional	Indicadores	Escala de medición	Ítems
V1 Inteligencia emocional	está más relacionado a la capacidad que posee la persona para reconocer sus propios sentimientos y de los demás, de motivarse, pero, sobre todo porque es capaz de manejar bien sus emociones, consigo mismo y con sus relaciones, es decir, con lo de su entorno. De allí se dice, que muchas personas que cuentan con una gran preparación intelectual, pero que	Se entiende como el sentimiento y postura que tiene un individuo respecto al impacto que tiene sobre las circunstancias que lo rodea. La evaluación de esta variable se llevó a cabo en base a un cuestionario con escala ordinal.	Autoconciencia	Autoconocimiento Valoración Confianza	Encuesta/ cuestionario- Escala de likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Actitud</li> <li>• Atender</li> <li>• Seguridad</li> </ul>
			Autorregulación	Autodominio  Innovación  Integridad		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad</li> <li>• Equilibrada</li> <li>• Tranquilidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Organizado</li> <li>• Trabajo</li> <li>• Dudas</li> </ul>
			Motivación	Optimismo Compromiso		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos</li> <li>• Prontitud</li> <li>• optimista</li> </ul>
			Empatía	Comprensión  Saber escuchar		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preocupa</li> <li>• Comprende</li> </ul>

carecen de inteligencia emocional, y vale precisar que la mayoría de ellos terminan laborando a las órdenes de personas que tienen un conocimiento inteligente inferior (Federación de Enseñanza de CC.OO. de Andalucía, 2011).

Habilidades sociales

Colaboración  
Liderazgo

- Orientar
- Solución
- Disposición
- Ágil

Resolución de conflictos

V2  
Calidad de servicio

la calidad del servicio es algo esencial no solo dentro de una organización, institución o empresa, ya que, se debe brindar un producto o servicio de calidad y el cliente o los clientes es quien tiene la plena potestad de poder valorarla y concluir si satisface sus respectivas necesidades (Miranda – Cruz et al., 2021) & (Bustamante et al., 2019)

Es la capacidad de la persona u organización para hacer uso eficiente de los recursos para el desarrollo de sus actividades, mediante del servicio de calidad. La medición de la variable se llevó a cabo en base a un cuestionario de escala ordinal.

Tangibilidad	Infraestructura	Encuesta / cuestionario- Escala de likert	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa</li> <li>• Materiales</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Uniforme</li> </ul>
	Apariencia personal		
Fiabilidad	Interés por la resolución de problemas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas Positivo</li> <li>• Atención</li> </ul>
	Colaboradores asertivos Colaboradores rápidos		
Capacidad de respuesta	Disposición Asertividad		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites</li> <li>• Rápido</li> </ul>
Seguridad	Confianza Amabilidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Amable</li> </ul>
Empatía	Atención personalizada		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empáticos</li> <li>• Cliente</li> </ul>

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Título: “Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes - 2023”**

Tabla 10

*Matriz de consistencia de ambas variables*

“Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes - 2023”				
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera se relaciona la variable inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>Hi:</b> Existe alguna relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera se relaciona la variable inteligencia emocional con la calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023</p> <p><b>Objetivo Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el nivel de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023.la empresa BINTEC, Cajamarca – 2023</li> <li>• Evaluar el nivel de calidad de servicio que presentan los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023.</li> </ul>	<p><b>Hi Variable independiente:</b> Marketing digital</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Posicionamiento de marca</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Descriptiva- correlacional</p> <p><b>Población:</b> 50 trabajadores de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes, 2023</p> <p><b>Muestra:</b> 50 trabajadores de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes, 2023</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario para medir la inteligencia emocional</li> <li>• Cuestionario para medir la calidad del servicio.</li> </ul>

### Anexo 3. Instrumentos


#### Cuestionario sobre la inteligencia emocional

El presente instrumento forma parte de una investigación en estudio, cuya finalidad es obtener data de los trabajadores de la empresa Huayna en seguridad y vigilancia, con el propósito de conocer su percepción respecto a las variables en estudio. Por lo tanto, le pedimos su mayor sinceridad en su respuesta, debido que es en beneficio de la mejora continua de la empresa.

1  = Nunca

2  = Casi nunca

3  = A veces

4  = Casi siempre

5  = Siempre

Inteligencia emocional			Escala de valoración				
Dimensión: Autoconciencia			1	2	3	4	5
Indicadores	Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Autoconocimiento	1	Considera que utiliza todo su conocimiento dentro del momento en el que brinda servicio					
Valoración	2	Considera que durante la prestación del servicio mantiene una actitud positiva y valorativa en su trabajo.					
Confianza en uno mismo	3	Considera que se muestra tal y como es mientras atiende.					

	4	Considera que se muestra seguridad para atender y orientar a los usuarios.					
<b>Dimensión: Autorregulación</b>							
Autodominio	5	Considera que tiene capacidad para manejar adecuadamente sus emociones.					
	6	Considera que cuando atiende mantiene una posición equilibrada para la solución de problemas.					
	7	Considera usted que como colaborador debe realizar sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones.					
Integridad	8	Considera que asume con responsabilidad el servicio que brinda.					
	9	Considera que es organizado y cuidadoso mientras brinda el servicio.					
Innovación	10	Considera que durante su trabajo el usuario se va cómodo en su orientación brindada.					
	11	Considera usted que aplicó nuevas formas de atender las dudas, consultas e inquietudes de los usuarios.					
<b>Dimensión: Motivación</b>							
Compromiso	12	Considera que conoce claramente sus compromisos con la institución y lo refleja durante su trabajo.					
	13	Considera que actúa con prontitud al momento de brindar el servicio.					
Optimismo	14	Considera usted que durante su trabajo se mantiene optimista, sobre todo en la orientación brindada.					
<b>Dimensión: Empatía</b>							
Saber escuchar	15	Considera que usualmente se preocupa por brindar una solución al problema planteado.					
Comprensión	16	Considera que comprende el problema planteado.					
<b>Dimensión: Habilidades Sociales</b>							
Colaboración	17	Considera que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas.					

Resolución de conflictos	18	Considera que se esfuerza por brindar soluciones a los problemas planteados.					
Liderazgo	19	Considera que muestra disposición para brindar el servicio y liderar el trabajo en equipo.					
	20	Considera que resuelve las necesidades de forma ágil atendiendo a los usuarios.					


### Cuestionario sobre la Calidad de Servicio

El presente instrumento forma parte de una investigación en estudio, cuya finalidad es obtener data de los trabajadores de la empresa Huayna en seguridad y vigilancia, con el propósito de conocer su percepción respecto a las variables en estudio. Por lo tanto, le pedimos su mayor sinceridad en su respuesta, debido que es en beneficio de la mejora continua de la empresa.

1  = Nunca

2  = Casi nunca

3  = A veces

4  = Casi siempre

5  = Siempre

Calidad de servicio			Escala de valoración				
Dimensión: Autoconciencia			1	2	3	4	5
Indicadores	Nº	Ítems	N	CN	AV	CS	S

Infraestructura	1	Considera usted que la empresa cuenta con equipos de apariencia moderna					
	2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros.					
Apariencia personal	3	Considera que las instalaciones físicas donde labora son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio.					
	4	Considera importante utilizar uniformes.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
Interés en la resolución de problemas	5	Considera que debe estar interesado en resolver el problema planteado.					
Colaboradores asertivos	6	Considera usted que durante el tiempo de servicio su actitud es buena pensando en positivo.					
Colaboradores rápidos	7	Considera usted que a veces demoran mucho para brindar la atención.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
Disposición	8	Considera que informa de manera clara sobre los trámites y procedimientos de la institución ante lo que debe disponer.					
Asertividad	9	Considera que usa siempre un servicio rápido y de calidad.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>							
Confianza	10	Considera usted que las resoluciones que busca son siempre claras y precisas.					
Amabilidad	11	Considera usted que su trato es amable y cortés durante el servicio brindado.					
<b>Dimensión: Empatía</b>							
Atención personalizada	12	Considera usted que cuando el usuario llega con problemas es más difícil ser empáticos y brindar lo que el usuario espera.					

Satisfacción	13	Considera que se muestra interesado en satisfacer la expectativa del cliente durante su servicio.					
Comprensión	14	Considera usted que la empresa se preocupa y comprende las necesidades de usted y el usuario.					
	15	Considera usted que la empresa cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio.					

#### Anexo 4

#### Validación de instrumentos

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### DATOS GENERALES:

- |      |  |   |
|------|--|---|
| 1.1. | <b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b> | : Juan Roiser Ramirez Rivera  |
| 1.2. | <b>CARGO</b>                           | : Docente   |
| 1.3. | <b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>        | : IESTP Hipólito Unanue - Tarapotro   |
| 1.4. | <b>GRADO ACADÉMICO</b>                 | : Magíster.   |
| 1.5. | <b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO</b>          | : Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023 |
| 1.6. | <b>AUTORES DEL INSTRUMENTO</b>         | : Adaptados por Colan y Maratuech (2023)  |

Criterios	Niveles	Baja 0 -25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94
		8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.															X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresando en conductas observables.															X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica															X	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X	
7. CONSISTENCIA	Bisado en aspectos teóricos científicos.															X	
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores.															X	



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**DATOS GENERALES:**

- 1.8. **APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO** : Leyci Marleni Alarcón Machuca.
- 1.9. **CARGO** : Docente Virtual de Práctica Preprofesional.
- 1.10. **INSTITUCIÓN DONDE LABORA** : Universidad Privada del Norte.
- 1.11. **GRADO ACADÉMICO** : Magíster.
- 1.12. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023
- 1.13. **AUTORES DEL INSTRUMENTO** : Adaptados por Colan y Maratuech (2023)

Criterios	Niveles	Baja 0 -25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94
		8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.														x		
2. OBJETIVIDAD	Está expresando en conductas observables.														x		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														x		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														x		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad														x		



**DATOS GENERALES:**

- b. APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Roselly Acosta Rojas
- c. CARGO : Gerente Textil Dirección Creativa
- d. INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Grupo Corporativo Divar (Producción Textil)
- e. GRADO ACADÉMICO : Magíster.
- f. NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Inteligencia emocional y calidad de servicio en los trabajadores de seguridad y vigilancia de la empresa Huayna S.A.C., Tumbes – 2023
- g. AUTORES DEL INSTRUMENTO : Adaptados por Colan y Maratuech (2023)

Criterios	Niveles	Baja 0 -25%				Regular 26 – 50%				Bueno 51 – 75%				Muy bueno 76 – 100%			
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94
		8	12	18	25	32	38	44	50	56	62	68	75	81	87	93	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.												x				
2. OBJETIVIDAD	Está expresando en conductas observables.														x		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica														x		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														x		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													x			

