



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del hospital de la solidaridad del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima - 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

Br. Pezo Saavedra Iris

Br. Sánchez Ramos Juan Guillermo

ASESOR:

Dr. Gómez Briceño Alejandro Efraín

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2014

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis queridos padres: Moises y Nerelith, quienes con su ejemplo me enseñaron a seguir luchando por mis sueños.

Iris

A mi madre Ana Victoria el gran ejemplo de mi vida.

Juan

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo.

Al Dr. Alejandro Efraín Briceño por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la tesis.

A la Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo Higuera y el Lic. Jorge Cueto, por su aporte con las herramientas necesarias para la ejecución de la presente investigación.

Al hospital de la Solidaridad San Juan de Lurigancho que participaron en la investigación por su valiosa cooperación.

Declaración Jurada

Yo, Iris Pezo Saavedra y Juan Guillermo Sánchez Ramos, estudiantes del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 42699113 y DNI 09144820, con la tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de la Solidaridad del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima - 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de junio de 2014.

IRIS PEZO SAAVEDRA

DNI. 42699113

JUAN GUILLERMO SÁNCHEZ RAMOS

DNI. 09144820

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de la Solidaridad del distrito de San Juan de Lurigancho - Lima – 2014” con la finalidad de establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de la Solidaridad del Distrito San Juan de Lurigancho - Lima - 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstrac	xi

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Introducción	13
1.2.	Antecedentes	15
1.3.	Justificación	21
1.4.	Problema	22
1.4.1.	Realidad Problemática	22
1.4.2.	Problema General	27
1.4.3.	Problemas Específicos	27
1.5.	Hipótesis	28
1.5.1.	Hipótesis General	28
1.5.2.	Hipótesis Especificas	28
1.6.	Objetivos	29
1.6.1.	Objetivo General	29
1.6.2.	Objetivo Especifico	29

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.	Inteligencia Emocional	31
2.2.	Calidad de Servicio	39
2.3.	Definición de términos	49

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Variables	53
3.1.1.	Definición Conceptual	53
3.1.2.	Definición Operacional	53
3.2.	Operacionalización de las variables	55
3.3.	Metodología	57
3.4.	Tipo de Estudio	57
3.5.	Diseño	57
3.6.	Población, muestra y muestreo	58
3.6.1.	Población	58
3.6.2.	Muestra	59
3.7.	Técnicas e instrumentos	60
3.7.1.	Técnica	60
3.7.2.	Instrumento	60
3.8.	Métodos de análisis de datos	63

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.	Descripción de resultados	65
4.2.	Prueba de hipótesis	73

DISCUSIÓN **79**

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS **82**

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA **85**

ANEXOS

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables	56
Tabla 2: Correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio	65
Tabla 3: Correlación entre la dimensión intrapersonal y la calidad de servicio	67
Tabla 4: Correlación entre la dimensión interpersonal y la calidad de servicio	69
Tabla 5: Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicios	71
Tabla 6: Correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio	73
Tabla 7: Correlación entre la dimensión intrapersonal y la calidad de servicio	75
Tabla 8: Correlación entre la dimensión interpersonal y la calidad de servicio	76
Tabla 9: Correlación entre la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicios	78

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama del diseño de correlación	58
Figura 2: Diagrama de dispersión de inteligencia emocional y la calidad de servicio	66
Figura 3: Diagrama de dispersión de la dimensión intrapersonal y la calidad de servicio	68
Figura 4: Diagrama de dispersión de la dimensión interpersonal y la calidad de servicio	70
Figura 5: Diagrama de dispersión de la dimensión adaptabilidad y la calidad de servicio	72

Resumen

La presente investigación se realizó en el Hospital de la Solidaridad en el distrito de San Juan de Lurigancho en el presente año y en la misma participaron todos los trabajadores como administrativos y asistenciales.

El propósito de la presente investigación consistió en establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores del Hospital de la Solidaridad del Distrito San Juan de Lurigancho - Lima – 2014.

El presente estudio se justificó por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, por su conveniencia y en base a los beneficios netos que genera. El estudio se sustenta en las teorías de inteligencia emocional y calidad de servicio.

Estudio de tipo no experimental, de diseño transversal correlacional, la población estuvo formada por 100 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra de 80 trabajadores. La técnica empleada fue la aplicación de encuestas, las cuales fueron el Test de Bar-On y el cuestionario de calidad de servicio tomada del modelo SERVQUAL.

Concluyéndose, que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de 0.613** el cual nos indica según R Pearson que es una correlación alta.

Palabra clave: inteligencia emocional, calidad de servicio.

Abstract

This research was conducted this year at San Juan de Lurigancho Solidaridad Hospital and all administrative and health care workers have participated.

This investigation purpose was establishing the relationship between emotional intelligence and quality from San Juan de Lurigancho Solidaridad Hospital's service workers (Lima – 2014).

This study was justified because it has theoretical value, practicality, social relevance, convenience and it has based on the net benefits that generates by itself. It is also based on emotional intelligence theories and service quality.

It is a non-experimental study, correlational cross-sectional design and it has 100 workers population whom 80 workers were obtained as a sample. They were taken from Bar-On Test and SERVQUAL service model questionnaire quality.

In conclusion there is a significant relationship between emotional intelligence and service quality from 0.613** which indicates that R Pearson is a high correlation.

Keywords: Emotional intelligence, quality of servic