



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras
de ESSALUD EN LINEA LIMA - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestion Pública**

AUTORA:

Br. Fajardo Pinto, Rosario del Pilar

ASESOR;

Dr. Genaro Siu Rojas

SECCIÓN;

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN;

Administración del Talento Humano

PERÚ-2017

Página de jurado



Dr. Sebastian Sanchez Diaz

Presidente



Mgtr. Romel Poma Vivar

Secretario



Dr. Genaro Siu Rojas
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a mi compañero y amigo, el que, desde hace 15 años camina al lado mío en las buenas y en las malas.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios y a los seres que amo, por apoyarme, por nunca reclamar mis ausencias, por acompañar mis esfuerzos y sobre todo por estar en mi vida.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rosario Fajardo Pinto, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09670492 con la tesis titulada: La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima- 2017

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
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 auto plagiado; 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 presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, octubre del 2017



Rosario del Pilar Fajardo Pinto

DNI: 09670492

Presentación

Señores miembros del Jurado se presenta ante ustedes la Tesis titulada: “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima- 2017.”, con la finalidad de determinar la problemática existente, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación se desarrolla de la siguiente manera:

I. Introducción: Es la parte panorámica sobre el tema planteado de la investigación y está constituido por el planteamiento de problema, formulación del problema, justificación, antecedentes y objetivos.

II. Marco Metodológico: Se precisa el tipo de estudio, variables, diseño y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

III. Resultados: Los resultados son de acuerdo a los objetivos, se utilizaron gráficos y tablas donde se resume los datos de la investigación.

IV: Discusión: Se compara los resultados obtenidos de la investigación con los resultados de los antecedentes.

V. Conclusiones: Se resume los resultados y se formula respuestas a los problemas planteados de la investigación.

VI. Referencias: Contiene todas las citas bibliográficas de la tesis.

VII. Anexos: Es la parte que complementa el cuerpo del trabajo y que tiene relación con el tema.

Señores Miembros del Jurado, esta investigación se ajusta a las exigencias establecidas por la Universidad y espero merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Página
Página del Jurado	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica, científica y humanística	19
1.3. Justificación de la Investigación	29
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	36
1.6. Objetivos	37
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	51
III. Resultados	
3.1 Descripción	53

3.2	Tabla de contingencia	61
IV.	Discusión	
V.	Conclusiones	
VI.	Recomendaciones	
VII.	Referencias bibliográficas.	
VIII.	Anexos	
	Anexo 1: Matriz de consistencia	
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.	
	Anexo 3: Base de datos SPSS	
	Anexo 4: Base de datos	.

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional	40
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	41
Tabla 3	Estadística de fiabilidad V1	47
Tabla 4	Estadística de total de elemento V1	48
Tabla 5	Matriz de Componente rotado V1	49
Tabla 6	Matriz de transformación de componente V1	49
Tabla 7	Estadística de fiabilidad V2	50
Tabla 8	Estadística de total de elemento V2	50
Tabla 9	Matriz de Componente rotado V2	51
Tabla 10	Matriz de transformación de componente V2	51
Tabla 11	Resumen de procesamiento de datos	53
Tabla 12	Estadística de fiabilidad	53
Tabla 13	Distribución de niveles la variable inteligencia emocional	54
Tabla 14	Distribución de niveles de la dimensión autoconciencia	55
Tabla 15	Distribución de niveles de la dimensión autocontrol	56
Tabla 16	Distribución de niveles de la dimensión motivacion	57
Tabla 17	Distribución de niveles de la dimensión empatía	58
Tabla 18	Distribución de niveles de la dimensión relaciones interpers.	59
Tabla 19	Distribución de niveles de la variable desempeño laboral.	60
Tabla 20	Interpretacion de correlacion de la 4ta vía	61
Tabla 21	Prueba de hipótesis – Hipótesis general	62
Tabla 22	Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 1	63
Tabla 23	Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 2	65
Tabla 24	Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 3	67
Tabla 25	Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 4	68
Tabla 26	Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 5	70

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Grafico de sedimentacion	48
Figura 2	Niveles de la variable inteligencia emocional	54
Figura 3	Niveles de la dimensión autoconciencia	55
Figura 4	Niveles de la dimensión autocontrol	56
Figura 5	Niveles de la dimensión motivacion	57
Figura 6	Niveles de la dimensión empatia	58
Figura 7	Niveles de la dimensión relaciones interpersonales	59
Figura 8	Niveles de la variable desempeño laboral	60
Figura 9	Inteligencia emocional * Desempeño laboral	62
Figura 10	Inteligencia emocional * Autoconciencia	64
Figura 11	Inteligencia emocional * Autocontrol	66
Figura 12	Inteligencia emocional * Motivacion	67
Figura 13	Inteligencia emocional * Empatia	69
Figura 14	Inteligencia emocional * Relaciones Interpersonales	71

Resumen

La presente investigación “La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima -2017” tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima que atienden el Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social.

La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo básico, desarrollado bajo un diseño correlacional, habiéndose utilizado la técnica de la encuesta, con una población comprendida por 175 trabajadores del Centro de Atención de Llamadas del Seguro Social, y aplicó cuestionarios a una muestra de 120 teleoperadoras y se utilizó la prueba de correlación de rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, el primero de ellos con 15 ítems para la variable 1 y de 9 ítems para la variable 2 y con cinco alternativas de respuestas. 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre.

Luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados en la contrastación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que habiéndose obtenido un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud en Línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p-value igual a 0,925 en el *rho* de Spearman.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral.

Abstract

The main objective of the present research was to determine the relationship between Emotional Intelligence and work performance of the telephone operators of EsSalud in Line Lima -2017, aimed to determine the cause-effect relationship of Emotional Intelligence, which deals with work performance of the telephone operators of EsSalud in Line Lima that attend the Social Security's call center.

The research is based on a cutivtitative approach, of an explanatory type, developed under a causal correlative design, using the survey technique, with a population comprised of 175 workers from Social Security's call center, and applied questionnaires to a sample of 120 telephone operators and the Spearman rho correlation test was applied for the hypothesis testing.

In relation to instrumentalization, two data collection instruments have been formulated and both have gone through the corresponding filters, each with 15 items the variable 1 and 9 the variable 2 and with five alternative response alternatives. 1 = Never, 2 =Hardly ever, 3 =Sometimes, 4 = Almost always, 5 = Always.

After the processing of the data, the analysis and interpretacion of the results in the testing on the hypothesis, the following conclusion was reached: It was determined that having obtained a value of Crobach's Alpha of 0.920 the same as being greater than 0, 7 indicates that the data is reliable, likewise the results indicate that emotional intelligence is directly, significantly and significantly related to the work performance of EsSalud personnel in Linea Lima, 2017; having obtained a p-value equal to 0.925 in the Spearman rho.

Key words: Emotional Intelligence, job performance.