



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La inteligencia emocional y la percepción del desempeño  
laboral de los tecnólogos médicos del Hospital San Juan de  
Lurigancho 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Magister en gestión de servicios de la salud

AUTOR

Br . Pillman Infanson Rosa Estrella

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ - 2016

Docentes del Jurado

.....  
Dr. Fausto Franklin Mercado Philco  
Presidente

.....  
Dra. Leonor Choquehuanca Flores  
Secretario

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mi pequeña princesa Cielo que es mi motor y motivo y que a su corta edad me brinda su apoyo y comprensión, a mi madre Rosa que cumplió una doble función y supo dirigirme en el trayecto de mi vida, a mis hermanas Angela y Alexandra que son mis mejores amigas y confidentes. A mi abuelita Antonia que es mi ángel guardián y que siempre cuida de nosotras.

### **Agradecimiento**

Agradezco a los docentes de la escuela de post grado de la universidad Cesar Vallejo y en particular al Dr. Noel Alcas Zapata, por sus aceptada recomendaciones y sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi familia, mis 4 hermosas fortalezas (Rosa, Cielo, Angela y Alexandra), que me brindan su apoyo en todo momento y a Dios por todo lo bello y maravilloso que es conmigo.

## Declaración Jurada

Yo, Br. Pillman Infanson Rosa Estrella, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40885280, con la tesis titulada “La inteligencia emocional y la percepción del desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital San Juan de Lurigancho 2016” 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 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.

San Juan De Lurigancho, 28 de enero de 2017.

Firma:.....

Br. Pillman Infanson Rosa Estrella

DNI: 40885280

## Presentación

Señor presidente

Presento la Tesis titulada:

La inteligencia emocional y la percepción del desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital San Juan de Lurigancho 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión De Los Servicios De La Salud.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión de los servicios de salud en especial en los aspectos relacionados con: La inteligencia emocional y la percepción del desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice de contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Página</b>
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>48</b>
2.1 Variables	49
2.2 Operacionalización de variables	51
2.3 Metodología	54
2.4 Tipos de estudio	54
2.5 Diseño	55
2.6 Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.8 Método de Análisis	65
2.9. Aspectos éticos	66
<b>III: RESULTADOS</b>	<b>68</b>
3.1. Descripción de resultados	68
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>84</b>

<b>V: CONCLUSIONES</b>	86
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	88
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	90
<b>ANEXOS</b>	95
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable aprendizaje organizacional	
Anexo 3: Instrumento de medición de la variable desarrollo profesional	
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6: Base de datos de la muestra	
Anexo7: Certificados de validez de contenido	
Anexo 8: Artículo Científico	

**Lista de tablas**

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Inteligencia emocional	52
Tabla 2: Operacionalización de la variable Percepción del desempeño laboral	53
Tabla 3: Jurados expertos	62
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	63
Tabla 5: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable inteligencia emocional	63
Tabla 6: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral	64
Tabla 7: Niveles de la inteligencia emocional	68
Tabla 8: Niveles de desempeño laboral	69
Tabla 9: Distribución de frecuencias entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	70
Tabla 10: Distribución de frecuencias entre el autoconocimiento y el desempeño laboral	71
Tabla 11: Distribución de frecuencias entre el autocontrol y desempeño laboral	72
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la motivación y el desempeño laboral	73
Tabla 13: Distribución de frecuencias entre la empatía y el desempeño laboral	75
Tabla 14: Distribución de frecuencias entre las habilidades sociales y el desempeño laboral	76
Tabla 15: Correlación de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral	78
Tabla 16: Correlación de Spearman entre el autoconocimiento y el desempeño laboral	79
Tabla 17: Correlación de Spearman entre el autocontrol y el desempeño laboral	80

Tabla 18	Correlación de Spearman entre la motivación y el desempeño laboral	81
Tabla 19:	Correlación de Spearman entre la empatía y el desempeño laboral	82
Tabla 20:	Correlación de Spearman entre las habilidades sociales y el desempeño laboral	83

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	56
Figura 2: Niveles de inteligencia emocional	68
Figura 3: Niveles de desempeño laboral	69
Figura 4: Niveles entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.	70
Figura 5: Niveles entre el autoconocimiento y el desempeño laboral	71
Figura 6: Niveles entre el autocontrol y desempeño laboral	72
Figura 7: Niveles entre la motivación y el desempeño laboral	74
Figura 8 Niveles entre la empatía y el desempeño laboral	75
Figura 9 Niveles entre las habilidades sociales y el desempeño laboral	76

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: La inteligencia emocional y la percepción del desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital san Juan de Lurigancho 2016, para conocer su significancia entre ambas variables.

El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 tecnólogos médicos del hospital San Juan de Lurigancho. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los tecnólogos médicos del hospital San Juan de Lurigancho. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0.952 para la variable de inteligencia emocional y 0.898 para la variable del desempeño laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los tecnólogos médicos del Hospital san Juan de Lurigancho 2016. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .565\*\*).

*Palabras Clave:* inteligencia emocional, desempeño laboral y competencias laborales

## Abstract

The present research work entitled: Emotional intelligence and perception of work performance of the medical technologists of Hospital San Juan de Lurigancho 2016. The general objective of the research was: To determine the relationship between emotional intelligence and work performance of the Medical technologists of Hospital San Juan de Lurigancho 2016, to know their significance between both variables.

The type of research is substantive, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 80 medical technologists from the San Juan de Lurigancho Hospital. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the medical technologists of the San Juan de Lurigancho hospital. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.952 for the emotional intelligence variable and 0.898 for the variable labor performance

In the present investigation it was concluded that there is a direct and significant relationship between the emotional intelligence and the work performance of the medical technologists of Hospital San Juan de Lurigancho 2016. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = .000 <0.01 ; Rho = .565 \*\*).

Keywords: emotional intelligence, work performance and labor competencies