



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional percibida y su relación con la  
satisfacción laboral de los médicos de Emergencia  
General - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

**Br. Chávez Mendoza, Alberto Juvenal**

**ASESOR**

**Mgtr. Rivera Félix, L. Marcoantonio**

**SECCION**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los servicios de la salud**

**PERÚ – 2015**

**Página del Jurado**

Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Presidente

Mgr. Danilo Sánchez Coronel

Secretario

Dr. John Morillo Flores

Vocal

*Dedicatoria*

A Dios, quien me da todo en la vida.

A mis padres y a mi esposa, a quienes los tengo  
en espíritu: José, Catalina del Carmen y Rosa.

A mis hijos, Lee Albert y Jean Carlo, quienes  
alegran mi vida.

### ***Agradecimiento***

A la Universidad César Vallejo que me brindó la oportunidad de estudiar la maestría y de realizar la presente investigación.

Al Servicio de Emergencia General del Hospital Rebagliati por brindarme facilidades para la recolección de la información necesaria para esta investigación.

A mis profesores de la maestría por sus enseñanzas, dedicación y paciencia para el logro de la presente investigación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Alberto Juvenal Chávez Mendoza, alumno del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, identificado con DNI 09141308, con la tesis: *“Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos de Emergencia General - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015”* para obtener el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

Declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mí y que en el no existe plagio de ninguna naturaleza, así mismo los datos presentados en los resultado son reales, no han sido copiados ni duplicados ni falseados.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, febrero del 2016

El Autor

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado**

Alberto Juvenal Chávez Mendoza, presenta ante ustedes la tesis titulada “*Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos de Emergencia General - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015*”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

El documento consta de siete capítulos que detallan los antecedentes y la fundamentación científica, la justificación del estudio, el planteamiento del problema, la formulación de las hipótesis y objetivos, describe el marco metodológico y presenta los resultados de la investigación con sus respectivas conclusiones y sugerencias y termina con las referencias, apéndices y artículo científico.

El autor

## Índice

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
<b>RESUMEN</b>	xiii
<b>ABSTRACT</b>	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	17
Antecedentes y fundamentación científica	20
Inteligencia emocional percibida	20
Antecedentes internacionales	20
Antecedentes nacionales	23
Fundamentación científica	24
Satisfacción laboral	39
Antecedentes internacionales	39
Antecedentes nacionales	43
Fundamentación científica	45

Justificación	59
Problema	61
Planteamiento del problema	61
Problema general	63
Problemas específicos	63
Hipótesis	65
Hipótesis general	65
Hipótesis específicos	65
Objetivos	66
Objetivo general	66
Objetivos específicos	66
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>68</b>
2.1 Variables	68
Variable 1. Inteligencia emocional percibida	68
Variable 2. Satisfacción laboral	70
2.2 Operacionalización de variables	72
2.3 Metodología	74
2.4 Tipo de estudio	74
2.5 Diseño	74
2.6 Población de estudio	75
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
2.8 Métodos de análisis de datos	77
2.9 Aspectos éticos	78



<b>III. RESULTADOS</b>	<b>79</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>105</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>107</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>114</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>117</b>
<b>APENDICES</b>	<b>122</b>
Apéndice A. Matriz de consistencia	123
Apéndice B. Cuestionarios:	125
Medición inteligencia emocional percibida.	125
Satisfacción laboral.	127
Apéndice C. Evaluación:	128
Componentes de la inteligencia emocional percibida en el test.	128
Componentes de la satisfacción laboral en el test.	129
Apéndice D. Juicio de Expertos	131
Certificado de validez de contenido de instrumentos que miden Inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral	
Apéndice E. Artículo científico	132
Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos en Emergencia General – Hospital Rebagliati, 2015.	

<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Baremos de la variable inteligencia emocional	79
Tabla 2. Baremos de la variable satisfacción laboral	79
Tabla 3. Validez de los instrumentos	80
Tabla 4. Criterios de confiabilidad de valores	82
Tabla 5. Estadísticos de inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral	82
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la dimensión atención emocional (percepción) según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015. Según sexo.	83
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión claridad emocional según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. Según sexo.	84
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión reparación emocional según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati - EsSalud. Según sexo.	85
Tabla 9. Distribución de las frecuencias de la variable inteligencia emocional según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati - EsSalud. Según sexo.	86
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción laboral extrínseca según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. Según sexo.	87
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción laboral Intrínseca según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. Según sexo.	88

Tabla 12. Distribución de frecuencias de la dimensión satisfacción laboral general según los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. Según sexo.	89
Tabla 13. Tabla de contingencia inteligencia emocional percibida * satisfacción laboral.	91
Tabla 14. Tabla de contingencia atención emocional (percepción) * satisfacción laboral.	92
Tabla 15. Tabla de contingencia claridad emocional (comprensión) * satisfacción laboral.	93
Tabla 16. Tabla de contingencia regulación de las emociones (reparación) * satisfacción laboral	94
Tabla 17. Tabla de contingencia regulación de las emociones (reparación) * Satisfacción laboral extrínseca	96
Tabla 18. Tabla de contingencia regulación de las emociones (reparación) * Satisfacción laboral intrínseca	97
Tabla 19. Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra.	99
Tabla 20. Coeficiente de Rho de Spearman de las variables: Inteligencia emocional percibida * satisfacción laboral.	101
Tabla 21. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Inteligencia emocional percibida * Satisfacción laboral extrínseca	102
Tabla 22. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Inteligencia emocional percibida * Satisfacción laboral intrínseca	103

**INDICE DE FIGURAS****Pág.**

Figura 1. Niveles de la dimensión atención emocional (percepción) según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	83
Figura 2. Niveles de la dimensión claridad emocional (comprensión) según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	84
Figura 3. Niveles de la dimensión reparación de las emociones (regulación) según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	85
Figura 4. Niveles de la variable inteligencia emocional según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	86
Figura 5. Niveles de la dimensión satisfacción laboral extrínseca según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	88
Figura 6. Niveles de la dimensión satisfacción laboral intrínseca según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	89
Figura 7. Niveles de la dimensión satisfacción laboral según los médicos de Emergencia General del Hospital Rebagliati – EsSalud. 2015.	90
Figura 8. Inteligencia emocional percibida * Satisfacción laboral.	91
Figura 9. Atención emocional (percepción) * Satisfacción laboral.	92
Figura 10. Claridad emocional (comprensión) * Satisfacción laboral.	93
Figura 11. Reparación de las emociones (regulación) * Satisfacción laboral.	94
Figura 12. Inteligencia emocional percibida * Satisfacción laboral extrínseca.	96
Figura 13. Inteligencia emocional percibida * Satisfacción laboral intrínseca.	97

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “*Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos en Emergencia General – Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015*” indagó la relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de los médicos en dicho Servicio ante el problema que genera la limitada capacidad de oferta ante la gran demanda y en el que los médicos en el contacto diario con pacientes y en ocasiones por las situaciones de gravedad de la enfermedad se involucran con el dolor de sus pacientes o bien se muestran indiferentes ante ellos, razón por la cual deben conducirse adecuadamente con la habilidad de saber cómo manejarse “emocionalmente” (Hernández-Vargas & Dickinson-Bannack, 2014).

El método de investigación es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal y el diseño de estudio es observacional o no experimental. La población muestral de estudio es de 61 médicos, tomada en forma no probabilística y por conveniencia.

La información se obtuvo de las encuestas realizadas con los cuestionarios Inventario Emocional de Bar-On con la adaptación al castellano de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2007) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS) y para la satisfacción laboral la Escala General de Satisfacción NTP: 394 del Ministerio de Trabajo de España (OJS de Warr, Cooky & Wall, 1979 adaptada al castellano por Munduate, 1984); lo que mereció juicio de expertos.

El tratamiento estadístico realizado fue codificación y tabulación de los datos obtenidos con las encuestas usando excel y para el proceso de correlación de las variables,

análisis y descripción de los datos se uso el programa estadístico SPSS.

Como medidas de tendencia central y de variabilidad para el análisis cuantitativo de las variables de estudio se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk que determinó que los datos no provienen de una distribución normal por lo que, para la prueba de bondad de ajuste, se empleo Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables de estudio, obteniéndose para la correlación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral general un coeficiente de 0,385 con un grado de confiabilidad de los resultados de 99 % validando la hipótesis general del estudio, correspondiendo las hipótesis específicas H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub> y H<sub>3</sub> a las dimensiones de la inteligencia emocional (atención emocional, claridad emocional y reparación de las emociones) que se relacionan con la satisfacción laboral general.

La dimensión reparación de las emociones es considerada por la teoría científica el eje más importante de la inteligencia emocional, por ello la presente investigación consideró su correlación con las dimensiones de la satisfacción laboral extrínseca (factores higiénicos) e intrínseca (factores de motivación) según la teoría bifactorial de Herzberg (1959), obteniéndose los coeficientes de Rho Spearman de 0,345 y 0,359 con un grado de confiabilidad de 99 % cada una validando las hipótesis específicas H<sub>4</sub> y H<sub>5</sub>.

En conclusión: Los resultados obtenidos validaron la hipótesis general del estudio: *Existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de los médicos de la Emergencia General del Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015*; así mismo, se validaron las hipótesis específicas en mención.

**Palabras clave: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral.**

## **ABSTRACT**

This research "Perceived emotional intelligence and its relationship with job satisfaction of doctors in General Emergency - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015" explores the relationship between perceived emotional intelligence and job satisfaction of physicians in the Service before the problem generated by the limited supply capacity to the high demand and the doctors in daily contact with patients and sometimes by situations of disease severity engage with the pain of their patients or are indifferent to them, why they should properly behave with the ability to know how to handle "emotionally" (Hernandez – Vargas & Dickinson – Bannack, 2014).

The research method is quantitative, descriptive and retrospective correlational study design was observational or experimental. The study sample population is 61 doctors, taken in nonprobability form and for convenience.

The information was obtained from surveys conducted with questionnaires Inventory Emotional Bar -On to adaptation to Castilian Fernandez-Berrocal, Extremera and Ramos (2004) Trait Meta- Mood Scale (TMMS) and job satisfaction scale satisfaction "Overall Job satisfaction" Warr, Cooky Wall (1979) adapted to Castilian by Munduate (1984); what deserved expert judgment.

The statistical analysis was performed coding and tabulation of the data obtained surveys using Excel and the correlation process variables, and analysis description of the data the SPSS statistical program was used.

As measures of central tendency and variability for quantitative analysis of the study variables test Shapiro - Wilk which determined that the data does not come from a normal distribution was used so that , for testing goodness of fit , is employment Spearman's rho to determine the degree of relationship between the study variables , obtained for the correlation of emotional intelligence with overall job satisfaction a coefficient of 0.385 with a degree of reliability of the results of 99 % to validate the general hypothesis of the study, corresponding specific hypotheses H1 , H2 and H3 to the dimensions of emotional intelligence (emotional attention , emotional clarity and repair of emotions ) that relate to the overall job satisfaction.

Repair of emotions dimension is considered by the axis most important theory of emotional intelligence, therefore this research considered their correlation with the dimensions of extrinsic job satisfaction and intrinsic ( motivators ) ( hygiene factors ) according to the theory bifactorial Herzberg (1959 ) , yielding Spearman Rho coefficients of 0.345 and 0.359 with a degree of reliability of 99 % each validating the specific hypotheses H4 and H5.

Conclusion: The results validated the general hypothesis of the study: There is a relationship between perceived emotional intelligence and job satisfaction of doctors of the General Hospital Emergency Rebagliati , EsSalud . 2015; Likewise , the specific hypotheses were validated in question.

**Keywords: Perceived emotional intelligence and job satisfaction**