



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del  
centro de salud Metropolitano - Abancay 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Ustua Huaman, Judith (ORCID: 0000-0003-1642-8549)

**ASESORA:**

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

LIMA — PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por guiarme y darme salud para poder lograr mis objetivos, por iluminar mi mente y por haber puesto esta oportunidad en mi camino.

### **A MI ESPOSO**

Por ser mi motor y mi apoyo incondicional para el logro de mis objetivos, por brindarme el suficiente apoyo y confianza, por sus consejos para no rendirme y enseñarme a que con la perseverancia y sacrificio lograre mucho.

### **A MI HIJA**

Por ser mi motivación para poder superarme y lograr ser un mejor profesional y persona día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi asesora**

Mg. Cecilia Alayo, por su ayuda y aporte de sus conocimientos, por su apoyo y paciencia para la elaboración del presente del trabajo de investigación.

### **A la Universidad Cesar Vallejo**

Por brindarme docentes de calidad que me ayudaron a construir nuevos conocimientos en base a sus enseñanzas y apoyo.

### **Al Centro de Salud Metropolitano de Abancay**

Por brindarme el apoyo y las facilidades para poder desarrollar mi investigación, a la jefa del centro de salud Lic. Ruth García Aragón, por el apoyo brindado.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	0
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXO	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Enumeración de los nombres de los expertos validadores.....	22
<b>Tabla 2.</b> Datos generales del personal de salud del centro de salud Metropolitano.....	23
<b>Tabla 3.</b> Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para muestra.....	24.
<b>Tabla 4.</b> Correlación de Rho de Spearman entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.....	25
<b>Tabla 5.</b> Indicadores para la dimensión de autoconocimiento .....	26
<b>Tabla 6.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de autoconocimiento y la variable desempeño laboral.....	28
<b>Tabla 7.</b> Indicadores para la dimensión de Autorregulación .....	29
<b>Tabla 8.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de autoregulacion y la variable desempeño laboral.....	30
<b>Tabla 9.</b> Indicadores para la dimensión de Motivación .....	31
<b>Tabla 10.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de motivación y la variable desempeño laboral.....	30
<b>Tabla 11.</b> Indicadores para la dimensión de Empatía .....	33
<b>Tabla 12.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de empatía y la variable desempeño laboral.....	34
<b>Tabla 13.</b> Indicadores para la dimensión de habilidades sociales. ....	35
<b>Tabla 14.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de Habilidades Sociales y la Variable Desempeño laboral .....	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Gráfico de dispersión de puntos para correlación de Rho de Spearman entre inteligencia emocional y desempeño laboral.....	26
<b>Figura 2,</b> Grafico de niveles de autoconocimiento en trabajadores de salud en su inteligencia emocional .....	27
<b>Figura 3,</b> Gráfico de niveles de autorregulación en trabajadores de salud en su inteligencia emocional .....	29
<b>Figura 4,</b> Gráfico de niveles de motivación en trabajadores de salud en su inteligencia emocional .....	31
<b>Figura 5,</b> Gráfico de niveles de Empatía en trabajadores de salud en su inteligencia emocional .....	33
<b>Figura 6,</b> Gráfico de niveles de Habilidades sociales en trabajadores de salud en su inteligencia emocional .....	35

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo encontrar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano – Abancay, por lo tanto se desarrolló un estudio correlacional de diseño no experimental con una enfoque cualitativo, se contó con el apoyo de 37 trabajadores del centro de salud Metropolitano, en los cuales se aplicó cuestionarios para cada variable la cual conto con 30 preguntas para el cuestionario de inteligencia emocional y 39 preguntas para el cuestionario de desempeño laboral, relacionado al resultado de la correlación de las variables se obtuvo  $\rho=0.452^{**}$  que demuestra la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, relacionado a las dimensiones autoconocimiento y desempeño laboral  $p=0.187$ , autoregulacion y desempeño laboral  $p=0.286$ , motivación y desempeño laboral  $p=0.006$ , empatía y desempeño laboral  $p=0.008$ , habilidades sociales y desempeño laboral  $p=0.009$ , concluyendo que le grado de significancia de la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral es significativa, no existe relación entre autoconocimiento y desempeño laboral, no existe relación entre autoregulacion y desempeño laboral, existe relación entre motivación y desempeño laboral, existe relación entre empatía y desempeño laboral y existe relación entre habilidades sociales y desempeño laboral.

.Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, COVID-19

## Abstract

The present research aimed to find the relationship between emotional intelligence and job performance in workers at the Metropolitan Health Center - Abancay, therefore a correlational study of non-experimental design with a qualitative approach was developed, it was supported by 37 workers from the Metropolitan health center, in which questionnaires were applied for each variable, which had 30 questions for the emotional intelligence questionnaire and 39 questions for the job performance questionnaire, related to the result of the correlation of the variables.  $\rho = 0.452^{**}$  which shows the relationship between emotional intelligence and job performance, related to the dimensions of self-knowledge and job performance  $p = 0.187$ , self-regulation and job performance  $p = 0.286$ , motivation and job performance  $p = 0.006$ , empathy and job performance  $p = 0.008$ , social skills and job performance  $p = 0.009$ , concluding that the degree of The significance of the relationship between emotional intelligence and job performance is significant, there is no relationship between self-knowledge and job performance, there is no relationship between self-regulation and job performance, there is a relationship between motivation and job performance, there is a relationship between empathy and job performance, and there is a relationship between social skills and job performance.

Keywords: emotional intelligence, job performance, COVID-19