



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Inteligencia emocional y desempeño laboral de trabajadores del
Equipo de Nutrición de un Instituto especializado oncológico 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Chavez Chocano, Jorge Luis (ORCID: 0000-0002-9825-3721)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis seres queridos perdidos durante la pandemia, que hoy son ángeles que nos cuidan desde el cielo; en especial a mis amados abuelitos Juana y Oswaldo.

Agradecimiento:

A mi familia que siempre estuvo presente en este duro camino.

Índice de contenidos

I. Introducción:	1
II. Marco teórico	3
2.1 Inteligencia emocional:	12
i. Principios de Inteligencia Emocional	13
2.1.2 Modelo de inteligencia emocional de Bar-On.	14
2.2 Desempeño Laboral	17
III. Metodología	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos especificar	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. Resultados:	24
Estadística descriptiva	24
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	24
Dimensiones de la variable Independiente:	25
Variable Dependiente: Desempeño Laboral	30
Dimensiones de la variable Dependiente:	31
Estadísticas Inferenciales	36
V. Discusión	40
VI. Conclusiones:	44
VII. Recomendaciones:	45
Anexos	52

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	24
Tabla 2: Nivel de la Dimensión Inteligencia Intrapersonal de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	25
Tabla 3: Nivel de la Dimensión Inteligencia Interpersonal de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	26
Tabla 4: Nivel de la Dimensión Adaptabilidad de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	27
Tabla 5: Nivel de la Dimensión Manejo del estrés de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	28
Tabla 6: Nivel de la Dimensión Estado emocional en general de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021 ..	29
Tabla 7: Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	30
Tabla 8: Nivel de la Dimensión Habilidad Analítica de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	31
Tabla 9: Nivel de la Dimensión Orientación al Cliente de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	32
Tabla 10: Nivel de la Dimensión Compromiso de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	33
Tabla 11: Nivel de la Dimensión Colaboración de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	34
Tabla 12: Nivel de la Dimensión Productividad de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	35
Tabla 13: Correlación de Spearman entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	36
Tabla 14: Correlación de Spearman entre la dimensión inteligencia intrapersonal de la inteligencia emocional y la dimensión compromiso del desempeño laboral de los trabajadores del equipo de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	37
Tabla 15: Correlación de Spearman entre la dimensión inteligencia interpersonal de la inteligencia emocional y la dimensión colaboracion del desempeño laboral de los trabajadores del equipo de nutrición de un Instituto especializado oncológico 2021	38
Tabla 16: Correlación de Spearman entre la dimensión Manejo del estres de la inteligencia emocional y la dimensión productividad del desempeño laboral de los trabajadores del equipo de nutrición de un Instituto especializado oncológico 2021	39

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	24
Figura 2: Dimensión Inteligencia Intrapersonal de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico	25
2021	25
Figura 3: Nivel de la Dimensión Inteligencia Intrapersonal de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	26
Figura 4: Nivel de la Dimensión Adaptabilidad de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	27
Figura 5: Nivel de la Dimensión Manejo del estrés de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	28
Figura 6: Nivel de la Dimensión Estado emocional en general de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021 ..	29
Figura 7: Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	30
Figura 8: Nivel de la Dimensión Habilidad Analítica de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	31
Figura 9: Nivel de la Dimensión Orientación al Cliente de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	32
Figura 10: Nivel de la Dimensión Compromiso de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021	33
Figura 11: Nivel de la Dimensión Colaboración de los trabajadores del equipo funcional de nutrición de un instituto especializado oncológico	34

Resumen

Con la llegada del siglo XX se ha puesto énfasis en que los trabajadores logren desarrollar capacidades no solo cognitivas sino también las asociadas a las emociones, es así que Goleman acuña el término de Inteligencia Emocional y busca entender como esta puede afectar las relaciones humanas entre las cuales se describe el desempeño que tienen las personas en sus trabajos. Entender como la Inteligencia emocional puede afectar el desempeño laboral de los trabajadores de salud es de interés nacional en especial en estos momentos de pandemia donde el personal tiene muchas presiones. El objetivo Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del equipo de nutrición de un instituto especializado oncológico 2021. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño de tipo no experimental, correlacional. La muestra estuvo constituido por 83 trabajadores del equipo de nutrición, la técnica de muestreo fue no probabilística por conveniencia. La recolección de datos se realizó mediante encuestas con dos cuestionarios: cuestionario de inteligencia emocional y cuestionario de desempeño laboral previamente validados. Los resultados mostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, con una correlación moderada ($p < 0.05$; $R = 0.634$).

Palabras claves: Inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, estrés, compromiso laboral.

Abstract

With the arrival of the twentieth century, emphasis has been placed on workers being able to develop not only cognitive capacities but also those associated with emotions, that is why Goleman coined the term Emotional Intelligence and seeks to understand how it can affect human relationships between people. Which describes the performance that people have in their jobs. Understanding how emotional intelligence can affect the job performance of health workers is in the national interest, especially in these times of pandemic where staff are under great pressure. The objective to determine the relationship between the level of emotional intelligence and the level of job performance of the workers of the nutrition team of a specialized cancer institute 2021. The methodology was applied with a non-experimental, correlational design. The sample consisted of 83 workers from the nutrition team, the sampling technique was non-probabilistic for convenience. Data collection was carried out through surveys with two questionnaires: previously validated emotional intelligence questionnaire and job performance questionnaire. The results showed that there is a statistically significant relationship between the study variables, with a moderate correlation ($p < 0.05$; $R = 0.634$).

Keywords: Intrapersonal intelligence, interpersonal intelligence, stress, work commitment.