



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores
del Hospital Hermilio Valdizan 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Karla Paredes Ruíz

ASESORA:

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela

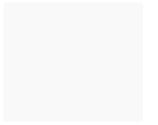
SECCIÓN

Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública

PERÚ – 2016



Presidente

Secretario

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela
Vocal

Dedicatoria

A mi hermosa madre por su ejemplo de lucha y perseverancia, por ser la luz que alumbra mi camino, te recuerdo más que nunca y te amo más allá de la vida; a mi Hermano Carlos, Pierito y Valeria por ser quienes llenan de alegría mi vida; a mis adorados tíos por sus enseñanzas y valores; a mi amiga Yesmi por confiar y brindarme la más bella amistad, aquella que prevalece en el tiempo; a Jose Luis por ser un excelente ser humano; a mi Pinky por ser mi más preciado regalo y trasnochar junto a mí; a ti mi amigo Alex Iturrizaga Klem un beso al cielo.

Para ellos mi más profundo amor.

Agradecimiento

A Dios y a mi madre por no soltar mi mano y guiarme en todos los momentos de mi vida, a mi familia por su apoyo incondicional; a mis amigos los cuales siempre confían en mí; a la. Mag. Sonia Romero Vela, por su asesoría a lo largo de la Maestría.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karla Paredes Ruiz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40718361 con la tesis titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizan 2015”.

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 falta de fraude 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, 01 de setiembre de 2016.-

Karla Paredes Ruiz

DNI: 40718361

Presentación

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizan 2016”. El mismo que ha sido realizado para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizan 2016”. En el trabajo mencionado describimos ocho capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco metodológico, los resultados, la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndice.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	17
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	35
1.6. Objetivos de la investigación	36
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de la variable	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño de investigación	43
2.6. Población, muestra y muestreo	44

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Método de análisis de datos	51
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	56
3.2. Prueba de normalidad	54
3.3. Contrastación de hipótesis	56
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	70
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias Bibliográficas	76
APÉNDICES	83

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de variable inteligencia emocional</i>	41
Tabla 2 <i>Distribución de la población de trabajadores</i>	45
Tabla 3 <i>Análisis de consistencia interna de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	49
Tabla 4 <i>Validación de instrumento por juicio de expertos: cuestionario de inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	50
Tabla 5 <i>Nivel de inteligencia emocional</i>	50
Tabla 6 <i>Nivel de desempeño laboral en trabajadores</i>	54
Tabla 7 <i>Resultados de prueba de normalidad para inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	55
Tabla 8 <i>Correlación entre dimensión intrapersonal y desempeño laboral</i>	56
Tabla 9 <i>Correlación entre dimensión interpersonal y desempeño laboral</i>	58
Tabla 10 <i>Correlación entre dimensión interpersonal y desempeño laboral</i>	59
Tabla 11 <i>Correlación entre dimensión adaptación y desempeño laboral</i>	61
Tabla 12 <i>Correlación entre dimensión manejo de tensión y desempeño laboral</i>	62
Tabla 13 <i>Correlación entre dimensión manejo de tensión y desempeño laboral</i>	64
Tabla 14 <i>Correlación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	65

Lista de figuras

<i>Figura 1</i> Esquema del diseño de investigación	44
<i>Figura 2</i> Nivel de inteligencia emocional en trabajadores del hospital Hermilio Valdizan	54
<i>Figura 3</i> Nivel de desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizan	55

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2016. Y como problema general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2016?

El tipo de investigación es de tipo básica diseño no experimental, descriptivo correlacional, y transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo censal la muestra asciende a 125. Se utilizó el cuestionario de inteligencia emocional de Baron y la evaluación del desempeño laboral elaborado por el área de recursos humanos del mismo hospital.

Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman donde se observó los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0,460$ entre las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research is to determine whether emotional intelligence is related to work performance management in Hermilio Hospital workers Valdizan in 2016. And as a general problem How emotional intelligence is related to management work performance in Hermilio Hospital workers Valdizan in 2015?

The research is correlational no experimental, comparative and descriptive cross-sectional design. probability sampling was used quota, because all elements of the population of 125 workers. the inventory management questionnaire aimed to measure internal customer inventory management and sales questionnaire to measure both instruments have been developed by the researcher was used.

Emotional Intelligence and Job performance: the nonparametric statistical Spearman Rho where it was observed that the results of the statistical analysis realize the existence of a $r = 0.763$ relationship between variables was applied. This degree of correlation indicates that the relationship between variables is positive and has a high correlation level. The significance of $p = 0.000$ shows that p is less than 0.05 , enabling noted that the relationship is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It is concluded that emotional intelligence is related to job performance in Hermilio Valdizán hospital workers.

Keywords: Emotional Intelligence, job performance