



Inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores del
centro de salud Piedra Liza, 2016.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE

Magister en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Alvarez Huari, Erika Verónica

ASESORA:

Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Administración del Talento Humano

PERU-2017

Página del Jurado

Dr. Fabian Falcon Carlos Humberto
Presidente

Mg. Torres Cabanillas Luis Alberto
Secretario

Dra. Guzmán Meza, Maritza Emperatriz
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y la luz que ilumina cada día de mi vida, a mis padres Eladio y Serafina por su apoyo incondicional y sabias enseñanzas, a mi hijo Elías Eladio, por su gran amor, comprensión y ser mi motivación de superación constante.

Agradecimiento

A la Mg. Maritza Emperatriz Guzmán Meza, por su gran profesionalismo, atención y apoyo constante e incondicional durante el desarrollo de la tesis

Declaración de Autoría

Yo, Erika Verónica Álvarez Huari, estudiante del Programa de maestría en gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 10126358 con la tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores del centro de salud Piedra Liza”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas nacionales e 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 plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente en alguna revista.
- 4) los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la presencia de fraude (datos falsos),plagio (información sin citar 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.
- 6) Si la tesis fuese aprobado para la publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post Grado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho 12 de octubre de 2016

Erika Verónica Álvarez Huari

DNI 10126358

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad vigente del Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, en la cual señala que es un requisito indispensable para optar el Grado de Magister en Gestión. Ante ello presento la tesis denominada: “Inteligencia emocional y Desempeño laboral en los servidores del centro de salud Piedra Liza, 2016”, siendo su finalidad establecer la relación

Esta investigación es de diseño No experimental correlacional, que se encuentra desarrollado en siete capítulos: el primer capítulo, se encuentra la introducción, la revisión de los antecedentes de la investigación nacionales como internacionales, la fundamentación científica, marco teórico, justificación, realidad problemática la formulación del problema hipótesis y objetivos, el segundo capítulo, se desarrolla el marco metodológico que comprende : las variables el tipo de investigación, diseño del estudio, la población , el método de investigación técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados y método de análisis de datos, en el tercer capítulo, se encuentran los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo, corresponde a la discusión, en el quinto capítulo, se describe las conclusiones, el sexto capítulo, las recomendaciones de la investigación, el séptimo capítulo, referencias bibliográficas y los anexos.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

Contenido

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autoría.....	v
Presentación.....	vi
Contenido.....	vii
Lista De Tablas.....	x
Lista De Figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I INTRODUCCION.....	15
1.1.Antecedentes.....	16
1.1.1 Antecedentes Nacionales.....	16
1.1.2Antecedentes Internacionales.....	19
1.2 Fundamentación científica técnica y humanística.....	22
1.2.1 Inteligencia Emocional.....	22
1.2.2 Desempeño Laboral.....	29
1.3 Justificación.....	32
1.3.1 Justificación teórica.....	32
1.3.2 Justificación Práctica.....	33
1.3.3. Justificación metodológica.....	33
1.4 Formulación del problema.....	33
1.4.1 Problema General.....	34

1.4.2 Problema específico.....	34
1.5 Hipótesis.....	34
1.5.1 Hipótesis General.....	34
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	34
1.6 Objetivo.....	35
1.6.1 Objetivo general.....	35
1.6.2 Objetivo específico.....	35
II MARCO METODOLOGICO.....	36
2.1 Variable.....	37
2.1.1. Variable 1: Inteligencia Emocional.....	37
2.1.2 Variable 2: Desempeño Laboral.....	37
2.2. Operacionalización de las variables.....	37
2.3 Metodología.....	39
2.4 Tipo de estudio.....	40
2.5 Diseño de la investigación.....	41
2.6 Población, muestra y muestreo.....	42
2.7 Técnica de recolección de datos	44
2.7.1 Técnica.....	44
2.7.2 Instrumento.....	44
2.8 Método de análisis de datos.....	49
III RESULTADOS.....	50
3.1 Descripción de los resultados.....	51
IV DISCUSIÓN.....	64

V CONCLUSIONES.....	66
VI RECOMENDACIÓN.....	69
VII REFERENCIAS.....	73
VIII APENDICE.....	78
APENDICE N°1: Cuestionario del Inventario Emocional de BarOn	
APENDICE N°2: Cuestionario de Evaluación de Desempeño laboral	
APENDICE N°3: Matriz de consistencia	
APENDICE N°4: Validación de los Instrumentos por los expertos	
APENDICE N°5: Prueba Piloto de Inteligencia emocional	
APENDICE N°6: Prueba Piloto de Desempeño laboral	
APENDICE N°7: Base de datos del Inventario Emocional de BarOn	
APENDICE N°8: Base de datos de Evaluación de Desempeño laboral	
APENDICE N°9: Artículo científico	

Lista de tablas

Tabla 1	Definición operacional de la variable Inteligencia Emocional.....	37
Tabla 2:	Definición operacional de la variable desempeño laboral.....	38
Tabla 3:	Población de estudio muestral total.....	41
Tabla 4:	Detalle de población de estudio.....	41
Tabla 5:	Baremo del cuestionario de inteligencia emocional.....	44
Tabla 6:	Baremo del cuestionario de desempeño laboral.....	45
Tabla 7:	Validez del instrumento que mide variable inteligencia emocional	46
Tabla 8:	Validez del instrumento que mide la variable desempeño laboral...	46
Tabla 9:	Estadístico de fiabilidad de la variable Inteligencia emociona.....	47
Tabla 10:	Estadístico de fiabilidad de la variable desempeño laboral.....	47
Tabla 11:	Niveles de desempeño laboral en los servidores del Centro de Salud Piedra Liza.....	50
Tabla12:	Niveles de inteligencia emocional en los servidores del Centro de Salud Piedra Liza.....	51
Tabla 13:	Distribución de frecuencias entre las variables de desempeño laboral e inteligencia emocional en los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	52
Tabla 14:	Distribución de frecuencias entre las variables de inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	53
Tabla 15:	Distribución de frecuencias entre las variables de inteligencia emocional y responsabilidad de los servidores del Centro de Salud	

Piedra Liza, 2016.....	54
Tabla 16: Distribución de frecuencias entre las variables de inteligencia emocional y compromiso institucional de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	55
Tabla 17: Distribución de frecuencias entre las variables inteligencia emocional y liderazgo y trabajo en equipo del estado de ánimo de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	56
Tabla 18: Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza,.....	57
Tabla 19: Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y la calidad de trabajo de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	58
Tabla 20: Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y la responsabilidad de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	59
Tabla 21: Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el compromiso institucional de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	60
Tabla 22: : Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los servidores del Centro de Salud Piedra Liza, 2016.....	61

Lista de figuras

Figura 1	Niveles de frecuencia del desempeño laboral.....	50
Figura 2	Niveles de frecuencia de inteligencia emocional.....	51
Figura 3	Niveles de porcentuales de inteligencia emocional y desempeño laboral.....	52
Figura 4	Niveles de porcentuales de inteligencia emocional y calidad de trabajo.....	53
Figura 5	Niveles de porcentuales del componente intrapersonal y desempeño labora.....	54
Figura 6	Niveles de porcentuales de la inteligencia emocional y el compromiso institucional.....	55
Figura 7	Niveles de inteligencia emocional y el liderazgo y trabajo en equipo.....	56

Resumen

La presente investigación denominada Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en servidores del centro de salud Piedra Liza, 2016; tiene como objetivo general el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, de nuestra población del estudio.

La metodología empleada en este estudio investigativo fue el hipotético-deductivo, tipo de investigación básica, descriptiva, correlacional; siendo el diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por una muestra de 100 servidores del centro de salud Piedra Liza en la cual se recolectó los datos en un determinado período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Inteligencia Emocional con 133 ítems, bajo la escala Likert y el Cuestionario del Desempeño Laboral, con 31 ítems bajo la escala Likert los cuales fueron debidamente validados por los expertos; y para determinar la confiabilidad se determinó a través de una prueba piloto con 20 servidores aplicando el coeficiente de alfa de Cron Bach, arrojando par el instrumento de inteligencia emocional $\alpha=,969$ y para el instrumento de desempeño laboral $\alpha=,981$, indicando alta confiabilidad de los instrumentos empleados.

Está presente investigación concluye que entre ambas variables; inteligencia emocional y desempeño laboral existe una correlación moderada significativa, presentando un resultado de acuerdo a Rho de Spearman, $Rho=,644$ frente a $p=0.000<0.05$.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Desempeño laboral.

Summary

This research called Emotional Intelligence and Job Performance servers Piedra Liza Health Center, 2016; general objective is to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of our study population.

The methodology used in this research study was hypothetical-deductive kind of basic, descriptive, correlational research; being non-experimental cross-sectional design, the population consisted of a sample of 100 servers health center Piedra Liza in which data was collected in a given specific period, which was developed by applying the instruments: Emotional Intelligence Questionnaire 133 items under the Likert scale and Work Performance Questionnaire with 31 items under the Likert scale which were duly validated by experts; and to determine the reliability was determined through a pilot test with 20 servers using the coefficient alpha Cron Bach, throwing pair instrument emotional intelligence = 969 and the instrument job performance = 981, indicating high reliability the instruments used.

It is this investigation concluded that between the two variables; emotional intelligence and job performance there is a significant moderate correlation, presenting a result according to Spearman Rho, $Rho = ,644$ versus $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Emotional Intelligence, Job performance.