



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores de
la Sub Región de Salud de Sullana - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Agurto Neyra, Cesar Andrés. (ORCID: 0000-0002-2108-0121)
Bach. Moran Chalen, Diego Armando. (ORCID: 0000-0002-1273-8921)

ASESOR:

Mg. Angulo Corcuera, Carlos Antonio. (ORCID: 0000-0001-7920-4628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones.

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Agurto Neyra, César Andrés:

A mis queridos padres, a ti papi coco, por apoyarme en toda esta etapa universitaria, para lograr este anhelado grado académico que significará el inicio de mi exitosa etapa profesional.

Moran Chalen, Diego Armando:

A toda mi familia, especialmente a mis padres y a mi hermano por brindarme el apoyo y la oportunidad de desarrollarme como persona inculcándome valores para llegar a ser un profesional.

Agradecimiento

Agurto Neyra, César Andrés:

A Dios y a todos los catedráticos de esta facultad, ya que con sus enseñanzas y lecciones de vida contribuyeron en mi formación profesional y personal.

Moran Chalen, Diego Armando:

Agradezco principalmente a Dios, de la misma manera a mi familia por confiar siempre en mí y finalmente a cada docente por su enseñanza brindada en mi formación profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	94
III. METODOLOGÍA	99
3.1. Tipo y diseño de investigación	99
3.2. Variables y operacionalización	99
3.3. Población,muestra,muestreo,unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Métodos de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
VIII.PROPUUESTA	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	13
Tabla 2 Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	14
Tabla 3 Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana	15
Tabla 4 Relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	16
Tabla 5 Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	17
Tabla 6 Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana.	18
Tabla 7 Análisis Foda.....	32

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana. Asimismo presenta un tipo de estudio aplicado, ya que está orientada a la resolución de problemas, el nivel de la investigación es correlacional ya que determina la relación entre ambas variables de estudios a través de un diseño no experimental. Asimismo las técnicas de recolección de datos que se emplearon fueron la encuesta dirigida a trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana y una entrevista al director de recursos humanos de esta entidad, cuya población estuvo integrada por 180 trabajadores y como muestra se optó escoger a toda la población dado el pequeño tamaño de la población. Finalmente, se concluyó que si existe una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud de Sullana, dado que el nivel de significancia es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman representa ,396 lo que significa una correlación significativa, por lo tanto a medida que se logre fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores el desempeño laboral de estos mejorará rotundamente.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral y calidad de servicio.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance of workers in the Sub-Region of Health of Sullana. It also presents a type of applied study, since it is oriented to problem solving, the research level is correlational since it determines the relationship between both study variables through a non-experimental design. Likewise, the data collection techniques used were the survey directed to workers of the Sullana Health Sub-Region and an interview with the director of human resources of this entity, whose population was made up of 180 workers and as a sample it was chosen to choose the entire population given the small size of the population. Finally, it was concluded that if there is a relationship between Emotional Intelligence and Work Performance in the workers of the Sullana Health Sub region, given that the level of significance is $p < .05$ and the correlation coefficient of Spearman's Rho represents, 396 which means a significant correlation, therefore as the emotional intelligence of workers is strengthened, their work performance will improve.

Keywords: Emotional intelligence, job performance and quality of Service.