



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los  
Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas  
Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – Lima-  
2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Edith Jesús Terrazos Obregón**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Edwin Martínez López

**Presidente**

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**Secretario**

---

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a mi madre Laura,  
familiares y amigos por el apoyo y  
comprensión que me han brindado, logrando  
ser una profesional que anhelaban.

### **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios Todopoderoso por permitir alcanzar mi meta, y brindar luz en el camino; a la Dra. Carolina Valenzuela Moncada, por su asesoría a lo largo de la tesis, por compartir su conocimiento y brindarnos su apoyo incondicional.; y a los docentes de las diferentes especialidades de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo; por su valiosa enseñanza, colaboración y permanente orientación durante nuestro estudio en Maestría.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Edith Jesús Terrazos Obregón, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08558019 con la tesis titulada: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud– EsSalud – 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 presencia de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Marzo de 2016

Edith Jesús Terrazos Obregón

DNI: 08858019

## **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 de los Colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social Salud – EsSalud 2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación significativa entre la “Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social Salud-EsSalud- Lima 2015”. 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.

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	44
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	55
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Metodología	60
2.3.1 Tipos de estudio	60
2.3.2 Diseño	61

2.4. Población, muestra y muestreo	62
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.6. Métodos de análisis de datos	68
<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	86
<b>V. CONCLUSIONES</b>	89
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII. REFERENCIAS</b>	95
<b>VIII. APÉNDICE</b>	102
Matriz de consistencia	103
Matriz de operacionalización	107
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	113
Matriz de datos	114
Instrumento	120
Carta de consentimiento informado	124
Formato de validación de instrumento	125
Artículo científico	140

**Lista de Tablas**

Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional.	58
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral.	60
Tabla 3	Trabajadores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste	62
Tabla 4	Validación de instrumentos por juicio de expertos: inteligencia emocional y desempeño laboral	67
Tabla 5	Análisis de consistencia interna de las variables.	68
Tabla 6	Variable 1: Nivel del Grado de inteligencia emocional.	71
Tabla 7	Variable 2: Nivel del Grado de desempeño laboral.	72
Tabla 8	Dimensión 1: Nivel del Grado de desempeño de tareas.	73
Tabla 9	Dimensión 2: Nivel del Grado de desempeño de contextual.	74
Tabla 10	Dimensión 3: Nivel del Grado de desempeño organizacional.	75
Tabla 11	Contingencia inteligencia emocional y desempeño laboral.	76
Tabla 12	Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral.	77
Tabla 13	Contingencia inteligencia emocional y desempeño de tareas.	78
Tabla 14	Correlación inteligencia emocional y desempeño de tareas.	78
Tabla 15	Contingencia inteligencia emocional y desempeño contextual.	79
Tabla 16	Correlación inteligencia emocional y desempeño contextual.	80
Tabla 17	Contingencia inteligencia emocional y desempeño organizacional.	80
Tabla 18.	Correlación inteligencia emocional y desempeño organizacional.	81
Tabla 19.	Correlación inteligencia emocional y desempeño laboral.	82
Tabla 20	Correlación inteligencia emocional y desempeño de tareas.	83
Tabla 21	Correlación inteligencia emocional y desempeño contextual.	84
Tabla 22	Correlación inteligencia emocional y desempeño organizacional.	85

## Lista de figuras

Figura 1	Las características de la inteligencia emocional.	39
Figura 2	Desempeño laboral.	43
Figura 3	Resultados de la variable inteligencia emocional.	72
Figura 4.	Resultados de la variable desempeño laboral.	73
Figura 5	Resultados de la variable desempeño de tareas.	74
Figura 6	Resultados de la variable desempeño contextual.	75
Figura 7	Resultados de la variable desempeño organizacional.	76

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud Lima 2015; la población fue muestra censal de 60 trabajadores administrativos, en los cuales se han empleado las variables: inteligencia emocional y el desempeño laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó el nivel correlacional tipo de diseño no experimental de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de inteligencia emocional, el cual estuvo constituido por 31 preguntas en la escala de Likert y lista de cotejo de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert, que brindaron información acerca de la inteligencia emocional y desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Dichos datos fueron procesados a través del programa SPSS.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) Lima Oeste del Seguro Social de Salud - EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,711, lo que representa un nivel de correlación positiva media entre las dos variables.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, desempeño laboral

## Abstract

This research has the general objective to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of employees Lima drive west economic benefits EsSalud social health insurance Lima 2015; census shows the population was 60 administrative workers, which have been used variables: emotional intelligence and job performance.

The method used in the research was hypothetical-deductive. This research I use the correlational level type of non-experimental design transeccional court, which managing information in a specified period, which was developed by applying the instruments: Questionnaire emotional intelligence, which consisted of 31 questions in the Likert scale and checklist of job performance, which consisted of 34 questions in the Likert scale, who provided information about emotional intelligence and job performance through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphic and textually. These data were processed through the SPSS program.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There is a significant relationship between emotional intelligence and job performance of employees of the Unit of Economic Benefits Lima West Social Health Insurance - EsSalud; having determined a correlation coefficient of 0.711 Spearman rho, representing an average level of positive correlation between the two variables.

**Keywords:** Emotional Intelligence, job performance.