



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional en el desempeño laboral, agencias de
seguros de EsSalud de Lima 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Nancy Rosa Coloma Estrada

ASESORA:

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión de Talento Humano

PERÚ – 2016

Mg. Abner Chávez Leandro

Presidente

Mg. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación, va dedicado a Dios y la Virgen María, por siempre estar a mi lado, por dirigir mi camino, por darme la fortaleza que necesito, por proteger a mi familia. A mi padre, aunque no esté físicamente conmigo, sé que desde el cielo me cuida y me guía para que todo salga bien. A mi madre por darme la vida, por sus oraciones, por llenarme de bendiciones. A mi esposo e hijas, por estar siempre en esos momentos difíciles, brindándome su amor, paciencia y comprensión

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, a la Universidad César Vallejo, porque me dio la oportunidad de realizar estudios de posgrado. A mi asesora de tesis, la Mg. Mercedes Nagamine, por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por su apoyo y amistad. A mi Institución, que me brinda todas las facilidades para la realización de este trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Nancy Rosa Coloma Estrada, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 16502034, con la tesis titulada; Inteligencia emocional en el desempeño laboral, agencias de seguros de EsSalud de Lima 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 plagiada; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 17 de abril de 2016.

.....

Nancy Rosa Coloma Estrada

DNI: 16502034

Presentación

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, se presenta la tesis titulada “Inteligencia emocional en el desempeño laboral, agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015”.

La investigación tiene como objetivo en determinar la incidencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de la plataforma de atención en las agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015.

Está dividida en siete Partes. En el primero se expone como introducción: los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y los objetivos. El segundo contiene el marco metodológico: el trabajo de campo y el proceso de contrastación de hipótesis, las variables de estudio, metodología, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. En el tercero se desarrolla la interpretación de los resultados que comprende la descripción. El cuarto corresponde a la discusión de la investigación. Quinto las conclusiones. En el sexto las recomendaciones. Finalmente las referencias Bibliográficas.

La autora

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	18
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	34
1.5 Hipótesis	37
1.6 Objetivos de la investigación	38
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de la variable:	40
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño de investigación	42

2.6 Población y muestra	42
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8 Procesamiento de los datos	45
2.9 Métodos de análisis de datos	47
III. RESULTADOS	
3.1 Resultado descriptivo	49
3.2 Resultados inferenciales	54
3.3 Regresión logística binaria	59
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
VIII. APÉNDICES	
Apéndice A. Base de datos	76
Apéndice B. Encuestas	78
Apéndice C. Validaciones	82

Lista de tablas

Tabla 1. Componentes de la inteligencia emocional (Goleman 2001)	26
Tabla 2. Operacionalización de las variables	40
Tabla 3. Operacionalización de las variables	41
Tabla 4. Ficha técnica del cuestionario sobre inteligencia emocional	46
Tabla 5. Ficha técnica del cuestionario sobre desempeño laboral	46
Tabla 6. Tabla cruzada inteligencia emocional en el desempeño laboral	49
Tabla 7. Tabla cruzada autocontrol en el desempeño laboral	50
Tabla 8. Tabla cruzada autodirección en el desempeño laboral	51
Tabla 9. Tabla cruzada habilidades sociales en el desempeño laboral	52
Tabla 10. Tabla cruzada auto motivación en el desempeño laboral	53
Tabla 11. Prueba de Chi - cuadrado	54
Tabla 12. Prueba de PHI	54
Tabla 13. Prueba de Chi - cuadrado de hipótesis 1	55
Tabla 14. Prueba de Chi - cuadrado de hipótesis 2	56
Tabla 15. Prueba de Chi - cuadrado de hipótesis 3	57
Tabla 16. Prueba de Chi - cuadrado de hipótesis 4	58
Tabla 17. Codificación de la variable para el proceso de Interpretación	59
Tabla 18. Prueba ómnibus de coeficientes de modelo	59
Tabla 19. Resumen del modelo	60
Tabla 20. Regresión logística de la variable desempeño laboral	60
Tabla 21. Regresión logística de la variable inteligencia emocional	60

Lista de figuras

Figura 1. Confiabilidad de alfa de Crombrach 1	43
Figura 2. Confiabilidad de alfa de Crombrach 2	44
Figura 3. Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral	49
Figura 4. Autocontrol en el desempeño laboral	50
Figura 5. Autodirección en el desempeño laboral	51
Figura 6. Habilidades sociales en el desempeño laboral	52
Figura 7. Auto motivación en el desempeño laboral	53

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la incidencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal de la plataforma de atención al usuario de las agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015, del estado situacional realizado en el periodo 2014, sobre el desempeño de los trabajadores de las agencia de seguros; San Isidro, Jesús María, San Miguel y Salamanca, se obtuvo que el 48% de los asegurados, se mostraban insatisfechos por la atención recibida, situación que generaba constantes reclamos que merecía mejorar el desempeño del personal hacia sus labores, permitiendo de esta manera ofrecer una atención eficiente y oportuna, en beneficio de nuestros usuarios.

El estudio se realizó bajo el tipo de investigación básica, de diseño Transversal de tipo descriptivo correlacional causal, la población comprende a todos los colaboradores de las agencias de seguros; Jesús María, San Isidro, San Miguel y Salamanca, La muestra estuvo conformada por 63 colaboradores de las Agencias de atención al público de EsSalud, para recopilar información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Para el procesamiento de la información se utilizó el ordenamiento y clasificación, registro manual y proceso computarizado con SPSS.

Sobre la problemática presentada, se planteó la Hipótesis General; La inteligencia emocional incide en el desempeño laboral del personal de la plataforma de atención de las agencias de seguros de EsSalud de Lima 2015, los resultado obtenidos muestran que hay incidencia positiva entre los niveles de IE de los colaboradores y el desempeño laboral, sin embargo el estudio también revela que existen otros factores relevantes que influyen con el desempeño laboral.

Palabras Claves: Autocontrol, Autorregulación, Habilidades Sociales, Empatía, Auto motivación

Abstract

The present work had as main objective to determine the incidence that has the emotional intelligence in the labor performance of the staff of the platform of attention to the user of the insurance agencies of EsSalud of Lima 2015, state situational made in the period 2014, on the performance of the workers of the insurance agency; San Isidro, Jesus Maria, San Miguel and Salamanca, was obtained that 60 per cent of the insured, were dissatisfied with the attention received, situation that generated constant complaints that deserved to improve the performance of staff toward their work, allowing in this way to provide an efficient service and timely, for the benefit of our users.

The study was carried out under the type of basic research, descriptive cross design correlational causation, the population comprises all the collaborators of the insurance agencies; Jesus Maria, San Isidro, San Miguel and Salamanca, the sample was composed by 63 collaborators of the agencies of attention to the public of EsSalud, to collect information was used as a technique the survey and as an instrument the questionnaire. For the processing of the information we have used the order and classification, recording manual and computerized process with SPSS.

On the problem presented it was hypothesized General; emotional intelligence affects the labor performance of the staff of the platform of attention of the insurance agencies of EsSalud of Lima 2015, the results obtained show that there are positive impact between the levels of IE of collaborators and work performance, however the study also reveals that there are other relevant factors that influence with the job performance.

Key words: self-control, self-regulation, social skills, empathy, Auto Motivation