



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de Postgrado

Inteligencia emocional y desempeño laboral del
personal asistencial del servicio de medicina
física de un hospital de Cajamarca, 2021

**Tesis para optar el grado académico de Maestro
de Gestión en Salud**

Presentada por:

Br. Torres Lévano, Gian Carlos

Código ORCID: 0000-0002-9721-6638

Asesor: Dr. Mendoza Arana, Pedro Jesus

Código ORCID: 0000-0002-2750-1804

Lima – Perú

2022

Tesis

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE
MEDICINA FÍSICA DE UN HOSPITAL DE CAJAMARCA,
2021”**

Línea de investigación

DERECHO Y SALUD

Asesor

Dr. MENDOZA ARANA, PEDRO JESUS

ORCID: 0000-0002-2750-1804

DEDICATORIA

Doy gracias primero por permitirme avanzar hasta este instante de etapa académica a Dios. Asimismo, a mis padres y hermanos porque mediante de apoyo incondicional han contribuido a mi crecimiento académico.

AGRADECIMIENTOS

A mí adorada madre Luz, muchas gracias por tu abnegación, siempre protegerme y cuidarme buscando siempre mi felicidad. Por ser el motor de mi vida. Me siento muy afortunado de tenerte como madre.

A mi asesor, el Dr. Pedro Jesús Mendoza Arana, por su apoyo integral y el tiempo ofrecido para ayudarme a desarrollar esta investigación.

A mi alma mater, por haberme alimentado conocimientos y haberme permitido desarrollar competencias en mi etapa universitaria y hacerme un profesional destacado.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Limitación de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes nacionales	8
2.1.2. Antecedentes internacionales	10
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	20
2.3.1 Hipótesis general	20
2.3.2 Hipótesis específicas	20
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	20
2.5. Definición de términos básicos	24

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	Pág.
	25
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Diseño de la investigación	25
3.3. Población y muestra	26
3.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos	27
3.4.1. Descripción de instrumentos	27
3.5. Procesamiento y análisis de datos	29
3.6. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.2. Prueba de hipótesis	64
4.3. Discusión de resultados	70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento I	
Anexo 3: Instrumento II	
Anexo 4: Formatos de validación de instrumentos	
Anexo 5: Análisis del Software Antiplagio Turnitin	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Las Nueve inteligencias Múltiples de Howard Gardner</i>	13
Tabla 2. <i>Habilidades de la Inteligencia Emocional según autores</i>	17
Tabla 3. <i>Matriz de operacionalización de las variables</i>	23
Tabla 4. <i>Ficha técnica del Instrumento I: Variable X</i>	28
Tabla 5. <i>Ficha técnica del Instrumento II: Variable Y</i>	29
Tabla 6. <i>Confiabilidad - alfa de Cronbach. Instrumento I</i>	31
Tabla 7. <i>Confiabilidad - alfa de Cronbach. Instrumento II</i>	32
Instrumento I. EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory	33
Dimensión 1. Componente interpersonal	33
Tabla 8. <i>Estadísticos descriptivos</i>	33
Tabla 9. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	33
Tabla 10. <i>Método de Comunalidad</i>	33
Tabla 11. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	34
Dimensión 2. Componente intrapersonal	34
Tabla 12. <i>Estadísticos descriptivos</i>	34
Tabla 13. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	34
Tabla 14. <i>Método de Comunalidad</i>	35
Tabla 15. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	35
Dimensión 3. Componente de adaptabilidad	35
Tabla 16. <i>Estadísticos descriptivos</i>	35
Tabla 17. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	36
Tabla 18. <i>Método de Comunalidad</i>	36
Tabla 19. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	36
Dimensión 4. Componente manejo del estrés	37
Tabla 20. <i>Estadísticos descriptivos</i>	37
Tabla 21. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	37

	Pág.
Tabla 22. <i>Método de Comunalidad</i>	37
Tabla 23. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	38
Dimensión 5. Componente estado de ánimo general	38
Tabla 24. <i>Estadísticos descriptivos</i>	38
Tabla 25. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	38
Tabla 26. <i>Método de Comunalidad</i>	39
Tabla 27. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	39
Instrumento II. Cuestionario sobre desempeño laboral	39
Dimensión 1. Satisfacción laboral	39
Tabla 28. <i>Estadísticos descriptivos</i>	39
Tabla 29. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	40
Tabla 30. <i>Método de Comunalidad</i>	40
Tabla 31. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	40
Dimensión 2. Compensación y beneficios	41
Tabla 32. <i>Estadísticos descriptivos</i>	41
Tabla 33. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	41
Tabla 34. <i>Método de Comunalidad</i>	41
Tabla 35. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	41
Dimensión 3. Trabajo en equipo	42
Tabla 36. <i>Estadísticos descriptivos</i>	42
Tabla 37. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	42
Tabla 38. <i>Método de Comunalidad</i>	42
Tabla 39. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	42
Dimensión 4. Comunicación	43
Tabla 40. <i>Estadísticos descriptivos</i>	43
Tabla 41. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	43
Tabla 42. <i>Método de Comunalidad</i>	43
Tabla 43. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	43

	Pág.
Dimensión 5. Funciones esenciales	44
Tabla 44. <i>Estadísticos descriptivos</i>	44
Tabla 45. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	44
Tabla 46. <i>Método de Comunalidad</i>	44
Tabla 47. <i>Método de análisis de componentes principales</i>	45
Análisis exploratorio descriptivo univariante	45
Tabla 48. <i>Estadísticos descriptivos sociodemográficos</i>	45
Tabla 49. <i>Edad en cuatro categorías del docente</i>	46
Tabla 50. <i>Género del docente</i>	47
Tabla 51. <i>Estado civil del docente</i>	48
Tabla 52. <i>Tiempo de servicio del docente</i>	49
Tabla 53. <i>Grado académico actual del docente</i>	50
Tabla 54. <i>Dimensión 1: componente interpersonal</i>	51
Tabla 55. <i>Dimensión 2: componente intrapersonal</i>	52
Tabla 56. <i>Dimensión 3: componente de adaptabilidad</i>	53
Tabla 57. <i>Dimensión 4: componente del manejo del estrés</i>	54
Tabla 58. <i>Dimensión 5: componente del estado de ánimo general</i>	55
Tabla 59. <i>Dimensión 1: satisfacción laboral</i>	56
Tabla 60. <i>Dimensión 2: compensación y beneficios</i>	57
Tabla 61. <i>Dimensión 3: trabajo en equipo</i>	58
Tabla 62. <i>Dimensión 4: comunicación</i>	59
Tabla 63. <i>Dimensión 5: funciones esenciales</i>	60
Tabla 64. <i>Pruebas de normalidad</i>	61
Tabla 65. <i>Magnitudes de correlación asociados al coeficiente "rho" de Spearman</i>	64
Tabla 66. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis general</i>	66
Tabla 67. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis específica 1</i>	67
Tabla 68. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis específica 2</i>	68

	Pág.
Tabla 69. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis específica 3</i>	68
Tabla 70. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis específica 4</i>	69
Tabla 71. <i>Prueba de correlación para contrastación de hipótesis específica 5</i>	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: <i>Árbol de problemas</i>	3
Figura 2: <i>Constelación de ideas - Variable independiente (X)</i>	21
Figura 3: <i>Constelación de ideas - Variable dependiente (Y)</i>	22
Figura 4. <i>Edad en cuatro categorías del docente (N=20)</i>	46
Figura 5. <i>Género del docente (N=20)</i>	47
Figura 6. <i>Estado civil del docente (N=20)</i>	48
Figura 7. <i>Tiempo de servicio del docente (N=20)</i>	49
Figura 8. <i>Grado académico actual del docente (N=20)</i>	50
Figura 9. <i>Dimensión 1: componente intrapersonal (N=20)</i>	51
Figura 10. <i>Dimensión 2: componente interpersonal (N=20)</i>	52
Figura11. <i>Dimensión 3: componente de adaptabilidad (N=20)</i>	53
Figura 12. <i>Dimensión 4: componente del manejo del estrés (N=20)</i>	54
Figura 13. <i>Dimensión 5: componente del estado de ánimo general (N=20)</i>	55
Figura 14. <i>Dimensión 1: satisfacción laboral (N=20)</i>	56
Figura 15. <i>Dimensión 2: compensación y beneficios (N=20)</i>	57
Figura 16. <i>Dimensión 3: trabajo en equipo (N=20)</i>	58
Figura 17. <i>Dimensión 4: comunicación (N=20)</i>	59
Figura 18. <i>Dimensión 5: funciones esenciales (N=20)</i>	60
Figura 19. <i>Prueba de normalidad -Histograma- Variable X</i>	62
Figura 20. <i>Prueba de normalidad -Gráfico Q-Q normal- Variable X</i>	62
Figura 21. <i>Prueba de normalidad -Histograma- Variable Y</i>	63
Figura 22. <i>Prueba de normalidad -Gráfico Q-Q normal- Variable Y</i>	63
Figura 23. <i>Determinación de zona de rechazo de hipótesis general</i>	66

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal asistencial del servicio de Medicina Física de un Hospital de Cajamarca, 2021.

Metodología: Fue un estudio cuantitativo, aplicativo, prospectivo de alcance correlacional, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por una muestra censal de 20 profesionales de la salud (5 médicos fisiatras, 10 tecnólogos médicos en la especialidad de terapia física y rehabilitación, y 5 técnicos asistenciales), que laboran el servicio de Medicina Física de un Hospital de Cajamarca, entre 20 a 60 años y de ambos sexos.

Los datos fueron recolectados mediante el BarOn Emotional Quotient Inventory Short (EQ-i:S)- en su versión corta de 30 ítems y un cuestionario sobre Desempeño Laboral. Se ejecutó el análisis estadístico a través del software Microsoft Excel 2016 y el software estadístico SPSS 23.0. Todos los datos se registraron en medidas descriptivas. En la investigación se determinó un grado de correlación bajo entre las variables (Rho de Spearman: 0,206) a un 95% de confianza. El coeficiente de determinación al ser elevado al cuadrado evidenció que la inteligencia emocional determina el desempeño laboral en un 4.2436%.

Conclusión: No existe relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal asistencial del servicio de Medicina Física de un Hospital de Cajamarca, 2021.

Palabras clave: desempeño laboral e inteligencia emocional.

ABSTRACT

Objective: To determine if emotional intelligence is related to the job performance of the care staff of the Physical Medicine service of a Hospital in Cajamarca, 2021.

Methodology: The study was quantitative, applicative, prospective, correlational, non-experimental, cross-sectional study. The sample consisted of a census sample of 20 health professionals (5 psychiatrists, 10 medical technologists in the specialty of physical therapy and rehabilitation, and 5 assistance technicians), who work in the Physical Medicine service of a Hospital in Cajamarca, between 20 and 60 years old and of both sexes.

The data was collected through the BarOn Emotional Quotient Inventory Short (EQ-i:S) - in its short version of 30 items and a questionnaire on Work Performance. Statistical analysis was performed using Microsoft Excel 2016 software and SPSS 23.0 statistical software. All data was recorded in descriptive measures. In the investigation that there is a low degree of correlation between the variables (Spearman's Rho: 0.206) at 95% confidence. The coefficient of determination when squared showed that emotional intelligence determines job performance in 4.2436%.

Conclusion: There is no direct or significant relationship between emotional intelligence and the work performance of the care staff of the Physical Medicine service of a Hospital in Cajamarca, 2021.

Keyword: job performance and emotional intelligence.