

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

ESCUELA DE POSGRADO



DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL
ASISTENCIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS
PACIENTES Y/O USUARIOS EN LOS HOSPITALES
PÚBLICOS DE LIMA METROPOLITANA**

PRESENTADO POR: NERI VELINDA ARANDA CARBAJAL

Para optar el grado de Doctora en Administración

ASESOR DE TESIS: PEDRO DURAND SAAVEDRA

LIMA - PERÚ

2021

RESUMEN

La inteligencia emocional está compuesta por una serie de habilidades que te permiten tener ese autocontrol de nuestras propias emociones y sentimientos. Estas habilidades frenan tus comportamientos impulsivos y ayuda a la resolución de conflictos de una manera asertiva.

El objetivo general del trabajo de investigación fue demostrar si la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales de Lima Metropolitana, 2019-2020.

El tipo de investigación fue aplicada y el nivel explicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima Metropolitana y la muestra fue de 384 pacientes y/o usuarios con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Respecto a los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Jueces expertos que realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo; en cuanto a la prueba estadística fue la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon.

En conclusión, se ha demostrado que la inteligencia emocional en el personal asistencial, incide significativamente en la calidad del servicio a los usuarios en los hospitales públicos de Lima Metropolitana, 2019-2020.

Palabras clave: Inteligencia emocional, calidad de servicio, fiabilidad, emociones y estados de ánimos.

ABSTRACT

Emotional intelligence is composed of a series of skills that allow you to have that self-control of our own emotions and feelings. These skills curb your impulsive behaviors and help resolve conflicts in an assertive way.

The general objective of the research work was to demonstrate whether emotional intelligence in healthcare personnel affects the quality of service to users in the hospitals in Metropolitan Lima, 2019-2020.

The type of research was applied and the explanatory level; on the other hand, the research method and design was ex post facto or retrospective; and in relation to the population under study, it was made up of hospitals of the Ministry of Health (MINSA) in Metropolitan Lima and the sample was 384 patients and/or users with a probabilistic sampling of probability of 95% confidence and with a margin of 5% error.

Regarding the instruments used to measure the variables, it was the survey technique with its instrument the questionnaire, which was validated by expert Judges who carried out the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct; Regarding the statistical test, it was the chi or chi square, corrected by Yates.

In conclusion, it has been shown that emotional intelligence in healthcare personnel significantly affects the quality of service to users in public hospitals in Metropolitan Lima, 2019-2020.

Keywords: Emotional intelligence, quality of service, reliability, emotions and moods.