



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **DISEÑO DE ESTRATEGIAS BASADAS EN EL ENFOQUE DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL REFORZAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS ACTITUDINALES EN EL RECURSO HUMANO DE LAS ORGANIZACIONES**

**CASO: HOSPITAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA – PIURA**

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

### **AUTOR**

**BACH. DANIEL BENJAMÍN NORIEGA CORTEZ.**

### **ASESOR**

**DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS.  
DR. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA.**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**PIURA – PERÚ**

**2013**

**JURADO CALIFICADOR**

-----  
DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS.  
**PRESIDENTE**

-----  
DR. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA.  
**SECRETARIO**

-----  
LIC. IVANA ROJAS ARANA  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a Dios, quien ocupa el primer lugar en mi vida y en todo lo que emprendo, el me da la fortaleza y la sabiduría día a día para seguir adelante.

A mis padres David y Mirian, por su amor, apoyo y dedicación me formaron para llegar a ser un joven conforme al corazón de Dios

## **AGRADECIMIENTO**

**En primer lugar Agradezco a Dios quien** me da la fortaleza y la sabiduría para poder seguir adelante y mantener mis metas claras, siempre guiadas de su mano.

A mis padres y hermanos, por su amor, apoyo y dedicación me ayudaron a lograr alcanzar esta meta trazada y abrimme paso a un nuevo mundo de oportunidades.

De igual forma quiero agradecer a mis asesores el Dr. Freddy Castillo y la Mg. Nélida Rodríguez, que gracias a su apoyo y constante asesoría en el desarrollo de mi investigación pude llevarla a cabo.

**Finalmente, dedico un agradecimiento especial a la memoria de mi madre espiritual y modelo a seguir la Psicóloga y Pastora Gladys Carrillo de Arroyo, por su invaluable apoyo y guía durante todos estos años.**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Daniel Benjamín Noriega Cortez con DNI N° 47178864 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 06 de Diciembre del 2013.

-----

**Daniel Benjamín Noriega Cortez**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Diseño de estrategias basadas en el enfoque de la inteligencia emocional para el reforzamiento de las competencias actitudinales en el recurso humano de las organizaciones caso: Hospital José Cayetano Heredia – Piura”, con la finalidad de diseñar estrategias basadas en el enfoque de la inteligencia emocional que permitan mejorar las competencias actitudinales/emocionales del recurso humano de las organizaciones, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Daniel Benjamín Noriega Cortez

## ÍNDICE

<b>Resumen/ Abstract</b> .....	<b>IV</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>11</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>36</b>
<b>Identificación de Variables</b> .....	<b>36</b>
Operacionalización de Variables .....	36
Metodología .....	37
Tipo de estudio .....	37
Diseño de investigación .....	37
Población, muestra, muestreo .....	38
Técnicas e instrumentos .....	39
Procedimientos de Recolección de datos .....	40
Métodos de análisis de datos.....	41
Consideraciones éticas .....	41
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>42</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>42</b>
Guía de Observación .....	75
Contrastación de Hipótesis .....	78
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>80</b>
<b>Discusión de los Resultados</b> .....	<b>80</b>
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>84</b>
<b>Programa de Estrategias basado en Inteligencia Emocional</b> .....	<b>84</b>
Cuadro Resumen de estrategias.....	104
Cuadro de propuestas de actividades .....	105
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>107</b>
Conclusiones.....	107
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>109</b>
Recomendaciones .....	109

<b>CAPÍTULO VIII</b> .....	<b>110</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>110</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>112</b>



## Resumen

En el Hospital José Cayetano Heredia se encuestó a una muestra probabilística aleatoria simple de 108 personas del departamento de enfermería, con el objetivo de determinar sus niveles de inteligencia emocional, así como sus competencias actitudinales/emocionales con los que cuentan actualmente en el desarrollo de sus labores. Para esto se siguió un diseño de investigación no experimental, transaccional y descriptiva y se aplicó un cuestionario que permitió medir el grado de IE y las competencias actitudinales/emocionales desarrollado por Vara (1998). Se estableció que la inteligencia emocional y las competencias actitudinales en el hospital se encuentran en un promedio estándar hasta cierto punto dado los resultados de los cuestionarios. Así mismo se encuentran entrelazados entre las actitudes que muestran y el grado de inteligencia emocional con la se encuentran, lo cual se ve determinado en la guía de observación elaborada. La investigación contó con una metodología de observación y deductivo para establecer el modo de comportamiento, desenvolvimiento y expresión emocional con el que cuenta el personal de enfermería, además se estableció un tipo de estudio aplicativo con un enfoque mixto puesto que se determinarían los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos. Con el objetivo de diseñar estrategias basadas en el enfoque de la inteligencia emocional que permitan mejorar las competencias actitudinales del recurso humano de las organizaciones como en el Hospital José Cayetano Heredia. Así de esta manera contribuir a optimar el clima laboral dentro de esta organización, el liderazgo y el desarrollo de las competencias actitudinales para alcanzar el beneficio máximo y la estabilidad laboral y emocional.

Palabras Clave:

Inteligencia emocional, Competencias actitudinales/emocionales, Pilares, Emociones, Componentes de la inteligencia emocional y Salud emocional.

## **Abstract**

In Hospital José Cayetano Heredia was surveyed a simple random probability sample of 108 people in the nursing department, in order to determine their levels of emotional intelligence and their attitudinal / emotional competencies with that currently have in the development of their tasks. For this, a non-experimental research, transactional and descriptive design was followed and a questionnaire was applied that allowed to measure the IE degree and the attitudinal / emotional competencies developed by Vara (1998). It was established that emotional intelligence and attitudinal competencies in the hospital are in an average standard to some extent given the results of the questionnaires. Also, there is a link between the shown attitudes and the emotional intelligence, which is determined in the observation guide developed. The Research was made with an observation and deductive methodology to establish the behavior, development and emotional expression way that count with the nurse personal. Besides, a type of application study was established with a mixed focus which will determine quantitative and qualitative data obtained. In order to design strategies based on the emotional intelligence focus to improve the attitudinal competencies of human resources of organizations as the José Cayetano Heredia Hospital. So, in this way to contribute to optimize the working environment inside of this organization, the leadership and the development from the attitudinal competencies to reach the maximum benefit of it and the working and emotional stability.

Keywords:

Emotional Intelligence, attitudinal / emotional competencies, pillars, Emotions, emotional intelligence and emotional health components.