



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y clima organizacional en el
profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando -
S JL, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Christian Adolfo Palomino Mendoza

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Dr. Joaquín Vértiz Osores

Presidente

Mg. Cristian Medina Sotelo

Secretario

Dr. Jorge G. Laguna Velazco

Vocal

Dedicatoria

A dios, el que siempre me da
fuerza para salir adelante.

Agradecimiento

A mi familia por su preocupación y
cariño, que me brindan todos los días..

Declaratoria de autenticidad

Christian Adolfo Palomino Mendoza identificado DNI N°41811332, estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios en Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con el estudio titulado “Inteligencia emocional y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando – SJL, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis corresponde a mi propiedad.
- 2) La tesis no ha sido autocopiada; es decir, no ha sido difundida ni exhibida antes para alguna revista, y se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

De encontrarse la existencia de engaño (datos falsos), copia (información sin referir a autores), aut copia (exhibir como reciente algún trabajo de investigación propio que ya ha sido divulgada), piratería (uso ilegal de información ajena) o fraude (suplantar falsamente las ideas de otros), asumo los efectos y sanción que de mi acción se procede, obedeciendo al reglamento actual de la Universidad César Vallejo.

.....
Nombre: Christian Adolfo Palomino Mendoza

DNI: 41811332

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando desempeño a las normativas de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para realizar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de Salud, presento la investigación mencionada: “Inteligencia emocional y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando – S JL, 2016”, el cual es requerimiento necesario para optar el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

El presente estudio es de diseño no experimental descriptivo correlacional está organizado en ocho capítulos:

- El primer capítulo, abarca la verificación de los antecedentes de investigación, tanto nacional como internacional, también se desarrolla la fundamentación científica del estudio, seguidamente la justificación, realidad problemática, la formulación del problema, hipótesis y objetivos.
- El segundo capítulo explica el marco metodológico que abarca: las variantes, el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población y su muestra, asimismo el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así los métodos de análisis de datos.
- En el tercer capítulo, se exhibe los resultados del presente estudio.
- El cuarto capítulo concierne a las discusiones.
- El quinto capítulo se describe las conclusiones.
- En el sexto capítulo las recomendaciones del presente estudio.
- El séptimo capítulo las referencias bibliográficas.
- finalmente el octavo capítulo los apéndices.

Señores del jurado, espero que el presente estudio sea revisado y obtenga su aprobación.

El Autor

Contenido

Pagina del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de Autenticidad	V
Presentación	VI
Contenido	VII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. ANTECEDENTES	16
1.1.1. Antecedentes Internacionales	17
1.1.2. Antecedentes Nacionales	20
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA, TÉCNICA O HUMANÍSTICA	23
1.2.1. Inteligencia Emocional	23
1.2.2. Clima Organizacional	32
1.3. JUSTIFICACIÓN	39
1.3.1. Justificación Teórica.	40
1.3.2. Justificación Practica.	40
1.3.3. Justificación Metodológica.	40

1.3.4. Justificación Social.	41
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	42
1.4.1. Formulación del Problema	43
1.5. HIPÓTESIS	44
1.5.1. Hipótesis General:	44
1.5.2. Hipótesis Específicos:	44
1.6. OBJETIVOS	45
1.6.1. Objetivo General	45
1.6.2. Objetivos Específicos	45
II. MARCO METODOLÓGICO	47
2.1. VARIABLES	48
2.1.1. Inteligencia Emocional	48
2.1.2. Clima Organizacional.	48
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
2.3. METODOLOGÍA	53
2.4. TIPOS DE ESTUDIO	53
2.5. DISEÑO	53
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	54
2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
2.7.1. Técnicas	54
2.7.2. Instrumento.	54
2.7.3. Recolección de Datos	55
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	55

2.9. ASPECTOS ÉTICOS	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	90
V. CONCLUSIÓN	96
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. REFERENCIAS	100
VIII. APÉNDICES	104
APÉNDICE A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	105
APÉNDICE B: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	111
APÉNDICE C: CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	113
APÉNDICE D: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	118
APÉNDICE E: DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS	120

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	49
Tabla 2: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	51
Tabla 3: Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando según edad.	58
Tabla 4: Distribución de los profesionales que laboran en Centro de Salud San Fernando según sexo.	60
Tabla 5: Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando según ocupación.	62
Tabla 6: Puntuación del factor total de inteligencia emocional de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando.	64
Tabla 7: Puntuación del coeficiente total de clima organizacional de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando.	65
Tabla 8: Correlaciones de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	67
Tabla 9: Tabla contingencia entre inteligencia emocional y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	68
Tabla 10: Correlaciones de la Dimensión Intrapersonal y Clima Organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	71
Tabla 11: Tabla de contingencia de la Dimensión Intrapersonal y Clima Organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	72
Tabla 12: Correlaciones de la dimensión interpersonal y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	75

Tabla 13: Tabla de contingencia de la dimensión interpersonal y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	76
Tabla 14: Correlaciones entre el nivel de la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	79
Tabla 15: Tabla de contingencia entre la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	80
Tabla 16: Correlaciones entre el nivel de la dimensión manejo de tensión y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	83
Tabla 17: Tabla de contingencia entre la dimensión manejo de tensión y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	84
Tabla 18: Correlaciones entre el nivel de la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	87
Tabla 19: Tabla de contingencia entre la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en el profesional que labora en el “Centro de Salud San Fernando.	88

Figuras

Figura 1: Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando, según edad.	59
Figura 2: Distribución de los profesionales que laboran en el Centro de Salud San Fernando según sexo.	61
Figura 3: Distribución de los profesionales que laboran en el Centro De Salud San Fernando según ocupación.	63
Figura 4: Cruce entre inteligencia emocional y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	69
Figura 5: Cruce entre la Dimensión Intrapersonal y Clima Organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	73
Figura 6: Cruce entre la dimensión interpersonal y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	77
Figura 7: Cruce entre la dimensión adaptabilidad y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando	81
Figura 8: Cruce entre la dimensión manejo de tensión y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando.	85
Figura 9: Cruce entre la dimensión estado de ánimo general y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando	89

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la correlación que existe entre los niveles de la inteligencia emocional y clima organizacional en el profesional que labora en el Centro de Salud San Fernando - SJL, 2016. El estudio presenta niveles de alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal, tipo cuantitativo. Población conformada por 37 profesionales, la muestra fue la totalidad de los profesionales de salud entre médicos, enfermeras, psicólogos, nutricionistas, odontólogos y técnicas de enfermería que laboran en el Centro de Salud San Fernando. Se utilizó como instrumentos el inventario de inteligencia emocional ICE BarOn adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y el cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud, obteniendo como resultado que: existe un coeficiente de correlación $r=0,694$, un nivel de significancia 0,01, donde $p < 0,01$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Palabras claves: inteligencia emocional, clima organizacional, profesionales.

Abstract

The present study was designed to determine the overall correlation between levels of emotional intelligence and organizational climate in professional working in the San Fernando Health Center - SJL, 2016. The study presents descriptive scope levels - correlational design no experimental cross-sectional quantitative. Population consisting of 37 professionals, the sample was all health professionals including doctors, nurses, psychologists, nutritionists, dentists and nursing technicians who work in the San Fernando Health Center. Was used as tools of emotional intelligence inventory BarOn ICE adapted by Nelly Ugarriza in 2001 and the organizational climate questionnaire Ministry of Health, resulting in that: there is a correlation coefficient $r = 0.694$, a significance level of 0.01, where $p < 0.01$, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is supported.

Keywords: emotional intelligence, organizational climate, professional.