

FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE INTELIGENCIA
EMOCIONAL Y CLIMA LABORAL DE LAS
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL NACIONAL DOS
DE MAYO, LIMA 2019**

**PRESENTADO POR
JACKELINE JENNET DE LA CRUZ ROJAS**

**ASESOR
MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRÍGUEZ**

**TRABAJO ACADÉMICO
PARA OPTAR EL TÍTULO SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES**

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

**TRABAJO ACADÉMICO
RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
CLIMA LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS
DE MAYO, LIMA 2019**

**PARA OPTAR:
TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIA
Y DESASTRES**

**PRESENTADO POR:
JACKELINE JENNET DE LA CRUZ ROJAS VDA. DE SANCHEZ**

**ASESOR:
DRA. MARÍA DEL ROSARIO ORÉ RODRÍGUEZ**

LIMA, PERÚ

2022

**RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
CLIMA LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS
DE MAYO, LIMA 2019**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor:

DRA. MARIA DEL ROSARIO ORÉ RODRIGUEZ

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Enf. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta.

Vocal: Dra. Enf. Rocío del Carmen Adriazola Casas.

Secretaria: Mg. Enf. Mónica Ricardina Espinoza Narcisa.

DEDICATORIA

A esos seres que me enseñaron a volver a creer que todavía existe un mañana y que nunca me dejaron sola, a mi familia y a mis dos ángeles que siempre me cuidan.

AGRADECIMIENTO

A la institución y a las enfermeras del departamento de emergencia por darme la oportunidad de recopilar información para mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBRO DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MATERIAL Y MÉTODOS.....	6
2.1. Diseño metodológico.....	6
2.2. Población y muestra.....	6
2.3. Criterio de selección.....	6
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	7
2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	8
2.6. Aspectos éticos.....	8
III.RESULTADOS.....	10
IV.DISCUSIÓN.....	13
V.CONCLUSIONES.....	25
VI.RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	27
VII.ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

	Pagina
Tabla 1. Nivel inteligencia emocional de las enfermeras de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo -2019.....	10
Tabla 2. Clima laboral de las enfermeras de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo-2019	11
Tabla 3. Relación entre el nivel de inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo-2019.....	12

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y clima laboral en el área de emergencia de nosocomio Nacional Dos de Mayo, Lima 2019. **Método:** Aplica un enfoque cuantitativo, y alcance descriptivo, correlacional. Conto con una población de 50 enfermeras. La recolección de datos, se realizó a través de la encuesta, empleando dos instrumentos el de autor Reuven Bar-On, con alfa Cronbach 0.93 y Palma Carrillo 0.97. **Resultados:** Nivel de inteligencia emocional de las enfermeras es marcadamente alto 56% y solo el 22% obtuvieron alto y medio. Se encontró un ambiente de trabajo medianamente favorable en un 78%, seguido por un 22% con un ambiente de trabajo desfavorable. En cuanto a la correlación, el valor de la R de Pearson de 0.301, con $p = 0.034$; existiendo una relación estadísticamente significativa. **Conclusiones:** La Inteligencia emocional de las enfermeras es alta, con un ambiente de trabajo medio. Existiendo una correlación entre ambas variables directa, aceptándose la hipótesis

Palabras clave: Inteligencia emocional, ambiente laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the level of emotional intelligence and work environment in the emergency area of the Dos de Mayo National Hospital, Lima 2019. **Method:** Applies a quantitative approach, and descriptive, correlational scope. I have a population of 50 nurses. Data collection was carried out through the survey, using two instruments the author Reuven Bar-On, with alpha Cronbach 0.93 and Palma Carrillo 0.97. **Results:** Level of emotional intelligence of nurses is markedly high 56% and only 22% obtained high and medium. A moderately favorable work environment was found in 78%, followed by 22% with an unfavorable work environment. As for the correlation, the value of Pearson's R of 0.301, with $p = 0.034$; there is a statistically significant relationship. **Conclusions:** The emotional intelligence of nurses is high, with a medium work environment. There is a correlation between both variables direct, accepting the hypothesis .

Keywords: Emotional intelligence, work environment.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas la sociedad compleja y cambiante exige mayor competitividad, donde no basta con tener ciertos conocimientos, sino también ciertas habilidades que logran el éxito o el fracaso.

Según la UNESCO y la OCDE¹ “Para enfrentar con éxito el mercado laboral, es necesaria una formación integral que englobe conocimientos académicos y habilidades socio-afectivas”.

“La inteligencia emocional es responsable de entre el 85% y el 90% del éxito de los líderes de las organizaciones. Y está vinculada a las aptitudes que implican habilidades a la hora de gestionar y regular las emociones en uno mismo y en los demás, que a su vez pronostican un rendimiento superior en el entorno laboral”².

Así mismo Borja³ en el 2021 en Ecuador, realiza un estudio sobre “inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería que labora en áreas críticas. Según este autor nos dice, a mayor inteligencia emocional menor es el estrés laboral”.

Es un elemento muy poderoso en el desempeño profesional, al par de la competencia técnica o el coeficiente intelectual. Influir en los que nos rodean y desarrollar nuestro propio bienestar requiere que seamos conscientes de nosotros mismos, que sepamos cuándo y cómo regular nuestras respuestas emocionales y comprendamos las respuestas emocionales de los demás. De allí, que la

inteligencia emocional se haya convertido en uno de los criterios cruciales en la selección de los recursos humanos. La inteligencia emocional se compone de habilidades que todos podemos aprender y mejorar¹.

En Ecuador se realizó un estudio en el 2018, donde la mayoría de trabajadores afirma que la inteligencia emocional influye en el clima laboral, ya que la mayoría tiende a perder el control de sus emociones, trayendo conflictos en la parte laboral⁴.

En Chiclayo se realizó un estudio en el 2019 en el sector educativo, “donde los docentes tienen mayor rendimiento laboral a mayor inteligencia emocional”⁵. “La inteligencia emocional ha asumido con éxito los últimos años, como un constructo de gran logro para la comunidad mundial, particularmente para los científicos en el área de la conducta humana”⁶. Conducta relacionada con las habilidades adquiridas en transcurso de la vida y formación profesional.

La inteligencia emocional se define como emociones o sentimientos que tendrán un gran impacto en nuestras actitudes personales y profesionales; las cuales nos ayudan a enfrentar situaciones extremas.

Goleman nos dice “Es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño sobresaliente”¹. Un estudio realizado en Perú por Urbano⁷ (2020); “inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud. Afirma mientras que los profesionales tengan una inteligencia emocional equilibrada, el clima será adecuado, ello se expresa en muchos aspectos de la institución permitiendo el adecuado manejo de las emociones”. Concha⁸ (2019) publicó un estudio “inteligencia emocional y clima laboral en los profesionales de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Santa Rosa. Donde afirma que el 60% presentó una inteligencia promedio y el 20% baja.

Donde también este 60% presento un entorno laboral favorable y solo el 23,3% un ambiente medio”. Veliz et al .⁹ a través de su investigación realizada en Chile (2018) “inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesional de enfermería del Sur de Chile. Según estos autores dos de cada diez enfermeros poseen un bajo nivel de percepción de sus emociones, lo que les dificultaría identificar la emoción propia y de los demás, lo cual se convierte potencialmente en barreras para establecer vínculos con las personas de su entorno y puede provocar conflictos en su desempeño laboral”.

Los resultados del trabajo de investigación permitirán a la institución tomar estrategias en beneficio del personal, la institución y el paciente, donde el profesional de enfermería conocerá el nivel de sus habilidades en el manejo de emociones, para tener control de sus propias emociones a través del manejo de límites y las potencialidades que le permite desarrollarse de forma saludable en su campo laboral². Siendo este estudio un importante espacio académico, que servirá como una herramienta fundamental para el aporte de conocimientos y parámetros de la medición de variables vinculadas con el potencial humano sanitario que contribuirán a afianzar hallazgos con otras investigaciones nacionales e internacionales.

Dadas las limitaciones de la investigación, solo deberá compararse con establecimientos de nivel de atención II y III en condiciones geográficas y bajo la misma normativa vigente.

El Hospital Nacional Dos de Mayo es un centro hospitalario de referencia que cuenta con patologías de alta complejidad para una población vulnerable en todas las etapas de vida, siendo el servicio de emergencia una de las unidades críticas con mayor demanda de pacientes, según las estadísticas de los indicadores

hospitalarios en el mes de julio a diciembre del 2020 se atendieron un total de 66051 emergencias, produciendo un hacinamiento en las distintas salas¹⁰.

Donde la falta de recursos humanos, falta de insumos, equipos malogrados, mala infraestructura y sumado a eso, la ubicación se encuentra en uno de los distritos más peligrosos de Lima, siendo la delincuencia y el vandalismo una de causas más frecuentes de muerte. Todas esas carencias o deficiencias hacen que diario se pueda apreciar las constantes quejas y reclamos plasmadas en los cuadernos de reclamaciones e incluso las extensas colas de espera por la demora en la atención de los pacientes, siendo la enfermera el profesional con mayor exposición , porque tiene una relación directa y constante con el enfermo, familiares y los demás miembros del equipo de salud, donde el personal es agredido, maltratado, insultado e incluso amenazado, llevando al personal a situaciones extremas de estrés y ansiedad .Colocándola en un peligro constante e incluso poniendo en riesgo su salud física y mental.

Siendo la enfermera uno de los profesionales con mayor protagonismo. De tal manera aplica habilidades que le permiten el manejo de sus emociones, para así poder tomar decisiones y garantizar una intervención adecuada, oportuna y continua en beneficio de la atención del paciente crítico.

Las diversas emergencias y el continuo cambio de estado de salud del paciente, la enfermera experimente un clima laboral difícil de manejar, es donde demuestra ciertas habilidades que se ven reflejadas en el manejo de sus emociones. El clima laboral un entorno percibido de forma asertiva o negativa por el personal sanitario, siendo el recurso humano un componente fundamental institucional. Así, Emergencia es una de las áreas críticas, con un clima laboral estresante, tedioso

y difícil de manejar, donde cada segundo se vuelve un verdadero desafío para el personal sanitario.

Es por esto por lo que surge la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el nivel de inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019? Siendo el objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019. Y los objetivos específicos: Identificar la inteligencia emocional en las enfermeras de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019. Identificar el ambiente de trabajo del personal de enfermería del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019. Correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

El presente trabajo de investigación tiene como hipótesis principal: El nivel de inteligencia emocional está directamente relacionada con el clima laboral del personal profesional de enfermería, del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos De Mayo 2019 y como hipótesis nula, no existe relación significativa entre las variables estudiadas.

I. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, basado en análisis estadísticos. De tipo descriptivo correlacional, donde ambas variables se relacionan entre sí y de corte transversal. El estudio fue prospectivo, porque el fenómeno o suceso fue analizado en el presente.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Se realizó en el nosocomio nacional Dos de Mayo en el área de emergencia, que cuenta con una población de 50 enfermeras, siendo una población finita.

2.2.2. Muestra

Por ser una población finita, no requiere cálculo de una muestra.

2.3. Criterios de selección

Criterio de inclusión

- Todo profesional de enfermería que pertenezca al área de emergencia.
- Enfermeras que participen de forma voluntaria.
- Profesionales de ambos sexos.

Criterio de exclusión

- Enfermeras que no participen de forma voluntaria.
- Enfermeras que estén con descanso médico, licencia o vacaciones.

2.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, que están constituidas por preguntas cerradas. Donde el participante marco con aspa la respuesta que considere pertinente. Para la recolección de datos se programó varias citas para poder encuestar a las enfermeras, ya que cuenta con un rol rotativo, donde cada guardia consta de 12 horas, la guardia diurna desde 7:30 am hasta 7:30 pm y la guardia nocturna 7:30 pm hasta 7:30 am, el tiempo tomado para aplicar todas las encuestas fueron de 2 semanas.

Teniendo como primer instrumento el inventario como autor Reuven Bar-On (1997), el cual fue traducida y adaptada para su uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto (2000). Para la confiabilidad fue utilizada el alfa de Cronbach 0.93¹¹. Dicho instrumento consta de 133 preguntas.

Para la segunda variable se utilizó un instrumento de la autora Sonia Palma Carrillo, que consta de 50 preguntas, su aplicación tuvo una duración del instrumento es aproximadamente entre 15 a 20 minutos. Para la confiabilidad y validez se utilizaron metodologías de “alfa de Cronbach 0.97 y Split Half de Guttman 90”¹².

2.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Luego de aplicadas las encuestas y recolectada la información, se ordenó y luego se procedió a codificar para así procesar y analizar según su categorización previamente establecida con el programa de SPSS 25. Así obteniendo el resultado a través de tablas, las cuales fueron analizadas según ambas variables.

2.6. Aspectos éticos

Los principios bioéticos como eje principal en la conciencia del investigador; fueron la autonomía ya que a través de este principio el sujeto de investigación pudo participar en forma voluntaria; también otro de los principios es no maleficencia donde se aseguró su anonimato, para que se sienta seguro(a) de la decisión que tome. Donde se le explicó el porqué de esta investigación.

Otro de los principios bioéticos aplicados fue la beneficencia donde se logra máximos beneficios y se reduce el riesgo de posibles daños. Al tener personal calificado y con ciertas habilidades que le ayudaran a manejar ciertas emociones en beneficio de la atención que se brindan al paciente; también se consideró el principio de justicia porque se consideró que los riesgos y beneficios sean iguales para todos los que participan en la investigación.

A través de este trabajo de investigación se pudo tomar los criterios necesarios en beneficio de mejoras del servicio y respetando la opinión de todos los profesionales que participaron de forma voluntaria y anónima, dándonos su tiempo y paciencia para poder responder de forma honesta cada pregunta de los instrumentos aplicados.

Siendo como parte importante y fundamental de la investigación el recolectar toda la información que podamos, en beneficio de poder garantizar una calidad de atención, con profesionales con un equilibrio emocional tanto mental como físico y así evitar daños futuros que perjudiquen la salud e incluso la vida de nuestros pacientes.

II. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel inteligencia emocional de las enfermeras de emergencia del hospital nacional Dos de Mayo – 2019

Nivel inteligencia emocional	N°	%
Marcadamente alta	28	56
Alta	11	22
Promedio	11	22
TOTAL	50	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N°1 en cuanto al nivel inteligencia se observó entre el personal del servicio emergencia un nivel marcadamente alto en un 56% (28), seguido de un 22% (11) que obtuvo un nivel alta y promedio respectivamente.

Tabla 2. Clima laboral de las enfermeras de Emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo- 2019

Clima laboral	N°	%
Medianamente favorable	39	78
Desfavorable	11	22
TOTAL	50	100

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°2 respecto al clima laboral que presenta el servicio de emergencia según refieren las enfermeras, fue un clima medianamente favorable en un 78% (39), seguido del 22% (11) con un clima laboral desfavorable.

Tabla 3. Relación entre el nivel de inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo- 2019

Inteligencia Emocional	Clima Laboral				R Pearson
	Medianamente favorable		Desfavorable		p valor
	N°	%	N°	%	Correlación R ²
Marcadamente alta	25	64,1	3	27,3	0.301
Alta	6	15,4	5	45,5	p=
Promedio	8	20,5	3	27,3	0.034
TOTAL	39	100	11	100	

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla N°3 se evidencia la existencia directa del puntaje de clima laboral con inteligencia emocional hallando como resultado R Pearson = 0,301 con p= 0,034, representa que si existe correlación directa entre ambas variables.

III. DISCUSIÓN

Según el objetivo primer específico: identificar el nivel de inteligencia de las enfermeras, los resultados del presente estudio de investigación evidencian que el profesional de enfermería del nosocomio Nacional Dos de Mayo manifiestan un nivel marcadamente alto 56% (28) de inteligencia emocional. Semejantes resultados reportan Ojeda¹³ en el 2017, nos dice que el 44,2% alcanzo un grado excelente de inteligencia. Según este autor, el personal que participo en la investigación cuenta con habilidades y conocimiento del manejo de sus emociones, que le permite actuar de forma positiva. Al igual que Gutiérrez¹⁴ en el 2017, en su estudio sobre la misma variable, en Lima, encuentra que el 41.1% presento un nivel alto. Según este autor una buena inteligencia, significa mayor calidad para el trabajador.

Altos niveles de inteligente respuesta emocional contribuyen en el control y manejo de emociones, esto nos hará actuar de forma positiva o asertiva. Estas habilidades se adquieren en el trascurso de su desarrollo profesional, lo que permite enfrentarse a situaciones extremas. Con el transcurrir del tiempo, esto puede ir modificándose y mejorándose, para así lograr ser un profesional competitivo y de éxito. Uno de los rasgos contributivos es la experiencia profesional, lo que les permite adquirir ciertas habilidades y destrezas en su

campo profesional. Una buena inteligencia representa un buen estado mental para el profesional de la salud.

Según Veliz et al.⁹ en el 2018 en un estudio al sur de Chile registra la inteligencia emocional en las enfermeras, hallando el 42% un nivel alto. Según Veliz, las enfermeras presentan dificultad para conocer sus propias emociones, lo cual no les permitirá conocerse a sí mismo y a los demás, trayendo obstáculos para relacionarse con su entorno. También explica la importancia de dichas emociones y su influencia en el comportamiento, al verse alterado puede repercutir en el estado mental y físico del personal.

En enfermería el cultivo de dichas emociones es importante porque el entorno laboral donde se desempeña la enfermera propicia un mayor riesgo a padecer problemas de salud mental como el estrés, agotamiento e incluso depresión, al estar expuesto de forma directa a situaciones que demandan o sobrepasen sus capacidades.

Urbano⁷, 2021 en su investigación al personal de salud el 80% (44) demostró una inteligencia emocional promedio “Según este autor son necesarias las emociones, para tener una buena calidad de vida y un desarrollo de habilidades propias”. Al igual el autor Concha⁸, 2019 en Puerto Maldonado, nos dice que el 60% que laboran en el centro hospitalario Santa Rosa presentaron una inteligencia promedio. Así también Huamán¹⁵ en 2019, reporta que el 53% obtiene una inteligencia promedio y solo el 39% presento una inteligencia alta. Dentro de las medidas de la inteligencia fue el manejo y adaptación del estrés que más se evidencio en el personal. Al desarrollar ciertas emociones tendremos la capacidad de manejar nuestros propios impulsos, el cual nos permite adaptarnos y saber cómo actuar antes las diferentes situaciones o problemas que se presente. De

forma muy similar Musayón¹⁶ en el 2017, reportó inteligencia emocional media en el 57.5% de las enfermeras. Según el autor, el personal analiza que cuanto más incrementa la inteligencia de un grupo, ello favorece el desarrollo profesional y la atención brindada al paciente.

Según Yacavilca¹⁷ en el 2017, el 57.5% del profesional de enfermería evidencia inteligencia media. A mayor inteligencia emocional mejor es la respuesta a la solución de conflictos. Valverde¹⁸, 2017 en su publicación sobre los enfermeros de un nosocomio nivel III, el 64.1% muestra una inteligencia promedio. A mayor inteligencia mejor es el estilo de vida del personal. Lo cual favorece de forma directa el cuidado que brinda el profesional, basada en las necesidades básicas y fundamentales de la persona.

Más allá de las distintas situaciones que debe enfrentar el profesional de enfermería como es la muerte, el duelo y el miedo. Al desarrollar estas habilidades, éstas le darán al profesional, herramientas fundamentales para el manejo de ciertas emociones y sentimientos para poder lograr ciertos objetivos trazados e incluso estará relacionado a la pronta recuperación de salud del paciente.

Dichas investigaciones de los diferentes autores nos permiten comprender el papel fundamental que juegan ciertas emociones, donde la enfermera tendrá que modelar la habilidad del manejo de sus emociones, decisiones y posturas durante el desempeño como miembro del equipo asistencial; siendo esta capacidad la que permita garantizar el correcto cuidado de la salud y vida de muchas personas en situaciones críticas.

Al tener profesionales con inteligencia emocional adecuada contaremos con profesionales competitivos, que cuentan con las herramientas necesarias para

controlar sus emociones, lo cual les permite una buena toma de decisiones, una mejor relación interpersonal para así lograr profesionales de éxito.

“Siendo nuestras emociones una parte fundamental del éxito profesional, la inteligencia es la responsable del 85 y el 90% del éxito de los líderes de la institución”¹⁵. Donde Salovey lo define “como una habilidad, que uno percibe de sí mismo y de los demás. Donde ciertas emociones nos permitirán y facilitarán comprender y razonar”³.

La inteligencia emocional nos enseña a lograr cada objetivo y cómo enfrentar situaciones de conflicto de forma efectiva. Logrando que el profesional tenga seguridad de sí mismo. Donde dichas emociones van a influenciar de forma positiva en el comportamiento y conducta de cierto grupo de personas, siempre en cuando las emociones han sido desarrolladas de forma adecuada.

La inteligencia emocional a diferencia de la cognitiva puede ser modificada y adecuada. Y se va a ir desarrollando en cada etapa de nuestra vida, siendo un pilar importante para el éxito personal y profesional. La persona va a tener la habilidad de conocer sus propias emociones y de los demás, mejorando su entorno social. No basta con solo relacionarse, si no saber cómo relacionarse, la inteligencia emocional también abarca la parte social, al desarrollarse de forma positiva es seguro el éxito profesional.

En la actualidad la inteligencia ya es parte primordial en el crecimiento del ser humano. El estudio de ciertas emociones nos permite conocernos y expresarnos de forma asertiva, dándonos las herramientas necesarias para tener la capacidad de toma de decisiones y poder enfrentar las diferentes situaciones. Un individuo con esa capacidad es reconocido socialmente, teniendo la habilidad de saber

desenvolverse y analizar desde distintas perspectivas un problema. Las emociones, deben ser aprendidas, prácticas y reforzadas para poder desarrollarlo de forma asertiva. El profesional debe hacerse una autoevaluación de sí misma, para así tener confianza y seguridad, fortaleciendo un buen manejo de decisión y poder lograr sus objetivos.

La inteligencia emocional también favorece al equipo de trabajo, donde la enfermera, es una pieza fundamental y no un personal más. Mejorando sus relaciones interpersonales dentro del equipo de forma asertiva y empática con los demás miembros del equipo. Dichas emociones no solo deben ser una parte importante del individuo, sino una necesidad para alcanzar el éxito.

Al desarrollar ciertas habilidades emocionales, el profesional muestra sus sentimientos con los demás sin lastimar o perjudicar. Lo hace, ser, un individuo con valores propios los cuales van a influenciar en su conducta y comportamiento.

Dichas emociones te dan la facilidad de relacionarte con los demás y con uno mismo, para así poder razonar de forma asertiva. Facilitando al profesional la comunicación con el paciente, familia y también con los demás miembros del equipo. Favoreciendo el quehacer de la enfermera, la pronta recuperación del paciente, tendremos entonces, un personal feliz, seguro y capaz de controlar sus propias emociones, pero a la vez expresando y mostrando su empatía tanto con el paciente, familia y los demás miembros del equipo.

No basta con tener solo conocimientos o inteligencia cognitiva alta, sino un equilibrio emocional tanto mental como físico, el cual nos dará un profesional eficiente y eficaz, para el cuidado del paciente. Es fundamental que cada profesional desarrolle sus propias emociones, lo que facilitara en su desarrollo

profesional, al estar en contacto directo con la muerte, el miedo y sufrimiento podría esto afectar su estado físico y mental. Trayendo como consecuencia futuros errores o negligencias, que incluso ponga en riesgo la vida del paciente.

En los últimos años la inteligencia de dichas emociones se ha vuelto parte fundamental para el éxito profesional. Donde el profesional va a tener que lidiar con muchas deficiencias y debilidades, para poder lograr cumplir las necesidades en la atención del paciente, para eso debe manejar ciertas emociones, que hagan que su desempeño sea eficiente y oportuno.

Siendo la enfermera una líder de su equipo de trabajo, esta habilidad le permitirá lograr las metas, pero con profesionalismo. Dentro de la malla curricular del profesional, no está incluido como saber lidiar con el dolor, angustia y miedo. Todo esto deberá aprenderlo a través de sus experiencias asistenciales y durante su formación, donde tendrá muchas limitaciones, que incluso pueda llevarla al fracaso o frustración.

Deberá contar con estrategias para enfrentar ciertas situaciones extremas, donde deberá ser parte de la solución y no del problema, llevando fortaleza y esperanza para sus pacientes y siendo un soporte para su equipo.

El segundo objetivo específico requiere identificar el clima profesional, donde se obtuvo un nivel medianamente favorable en un 78% (39), seguido del 22% (11) con un clima laboral desfavorable.

A diferencia de Concha⁸, en el 2019 en su publicación reporta que el 60% que labora en el sanatorio Santa Rosa, presento un clima laboral bueno, el 23.33% medio y un 16.67% muy bueno. Así también, León¹⁹, en el 2018 en su artículo sobre el clima institucional del nosocomio de Alta Complejidad Virgen de la

Puerta, registra que el 60% tiene un clima profesional bueno, el 26.7% piensa que existe un clima profesional excelente y solo el 13.3% (4) ineficaz.

Los resultados difieren con los hallados por Urbano⁷, el clima profesional del personal que labora en el nosocomio de la Fuerza Aérea, evidencio que el 74.5% (39) tiene un clima por mejorar, seguido 21.8% (12) demuestra un clima saludable y el 3.6% (2) no es saludable.

El entorno laboral está constituido por un grupo de personas, con el mismo objetivo. Es fundamental tener un clima laboral bueno, donde el trabajador se sienta bien realizando sus funciones en beneficio de los objetivos institucionales, como también esta senda le permita alcanzar el crecimiento personal, profesional y social. Siendo este afectado cuando ciertas medidas no son cumplidas como la mala infraestructura, déficit de personal y falta de recursos, el cual solo traerá insatisfacción y poco compromiso con la institución, trayendo como consecuencia una baja calidad en la atención.

Actualmente las instituciones no entienden que la productividad y calidad institucional lo realiza el equipo de trabajo para lograr alcanzar sus metas. El desarrollo humano es fundamental dentro de una institución, porque favorece en el cambio e innovación, donde muchas veces no es considerado. Si nos enfocáramos en mejorar el entorno laboral, tendríamos personal comprometido, calificado, creativo y competitivo, favoreciendo la evolución de la empresa. El éxito de toda institución es la productividad. Al tener un personal productivo, satisfecho y feliz, se logra mejorar la calidad en el servicio. Así los trabajadores, al tener un ambiente de mayor realización profesional y poder lograr metas, van a obtener un equipo de trabajo satisfecho y comprometido con la institución, donde el éxito de uno será el éxito de todos. Donde el entorno y sus características van a

estar vinculadas a las aptitudes positivas de los trabajadores como estado ánimo, bienestar físico y psicológico.

Al tener un ambiente laboral poco adecuado, el personal se verá afectado de forma directa en su rendimiento y desempeño laboral, trayendo como consecuencia un personal poco comprometido e identificado con su institución. Donde la empresa deberá buscar solución a las dificultades encontrados dentro de dicha organización, para así mantener ese vínculo entre el trabajador y la empresa, logrando cumplir sus metas y mejorando la calidad de servicio que brinda. Siendo un indicador primordial en el crecimiento de una institución. Desde las normas internas hasta el personal que integra el equipo de trabajo, trayendo consigo condiciones adecuadas del lugar de trabajo¹². Donde la mayoría de las investigaciones, donde se presenta un ambiente laboral poco favorable, el compromiso e identificación del personal con la institución es baja.

Mc. Gregor⁸ en su teoría organizacional lo asocia con el juego o diversión, donde la persona requiere motivación y un ambiente adecuado, para lograr metas y objetivos. “Un entorno de trabajo saludable es un estado de bienestar físico, psicológico y social”. “Donde el trabajador se involucra y compromete con la institución, buscando lograr el éxito”²⁰.

Al tener un personal motivado con apoyo de sus autoridades, tendremos trabajadores con una mejor aptitud, comprometidos e involucrados. Una buena gestión de recurso hace que se pueda lograr los objetivos en una institución.

Un clima laboral tedioso y complicado, siempre es negativo para el crecimiento de una institución, muchas veces es el resultado de una mala comunicación, falta de confianza, la indiferencia y falta de recursos, trayendo como consecuencia conflictos entre los mismos trabajadores. Donde mucho de estos conflictos dentro

de una organización puede llevar a algo productivo o negativo, siendo productivo busca las causas del problema y trata de buscar solución o negociar, incluso mejora el rendimiento en los trabajadores. En cambio, cuando es negativo, no busca solucionarlo, todo lo contrario, se vuelve un obstáculo en el crecimiento de una organización.

El clima laboral va a estar vinculado con las metas de una institución, siempre en cuando se perciba un ambiente favorable, favoreciendo la conducta, el rendimiento y la productividad, teniendo un personal satisfecho y con metas cumplidas. Para eso dichas instituciones deben preocuparse en motivar a su personal, al tener un trabajador feliz y satisfecho, este motivara a los demás. Así mismo tendremos trabajadores creativos y proactivos.

Siendo fundamental en una organización el liderazgo, trabajo en equipo y una buena comunicación. Todo este impacto influye en el comportamiento interno de la organización. Al estar en constante cambio debe ser evaluado continuamente el clima profesional.

Siendo emergencia una de las áreas de mayor riesgo laboral. El vínculo con los jefes y demás personal e incluso con el mismo paciente o familiares, todo esto tiene que ver con el entorno laboral puede ser algo bueno o lo contrario puede ser una traba para el crecimiento de la institución.

Diferentes autores hablan sobre el clima laboral y como es percibida de forma individual por el trabajador. Esta variable tiene relación con otros factores como la relación con sus compañeros, los conflictos, el liderazgo de sus jefes, cumplimiento de las normas de la institución. Todo esto hace que el profesional sea más vulnerable a cometer errores o negligencias. Incluso el profesional de enfermera se ve afectado al presentar problemas de salud tanto físicos como

mentales que son provocadas por el trabajo bajo presión, un ambiente poco adecuado para la atención, la falta motivación.

En todos los hospitales el departamento de enfermería es estructura fundamental en el logro de las metas de una organización, el cuidado integral lo realiza el profesional de enfermería de forma anual, durante las veinticuatro horas del día. Siendo enfermería una pieza fundamental en la estructura de una organización.

El tercer objetivo específico sugiere relacionar inteligencia y clima laboral hallándose un vínculo directo positivo con un valor de R Pearson = 0,301 con $p=0,034$. A través de estos resultados podemos afirmar que el personal sanitario de enfermería de emergencia del nosocomio Nacional Dos de Mayo, ha desarrollado habilidades y destrezas, las cuales han adquirido ciertas herramientas necesarias para poder enfrentar situaciones extremas e incluso un ambiente laboral poco adecuado. Resultados que coinciden

Borja³ en el 2021, en su investigación “nos habla que existe relación entre inteligencia emocional, el estrés y satisfacción laborales. Llegando a la conclusión que a mayor inteligencia emocional menor es el estrés laboral”.

Según este autor al saber manejar nuestras emociones y saber cómo actuar nos va facilitar poder enfrentar distintas situaciones o dificultades que se nos presente en quehacer diaria.

Otro investigador es León¹⁹ en el 2019, en la investigación informando “una relación directa entre la inteligencia y el clima institucional del nosocomio de Alta Complejidad de Essalud”. Donde la mayoría son jóvenes y perciben el clima institucional como algo bueno. Según este autor el personal al inicio ingresa con una inteligencia emocional apropiada, durante el tiempo esto puede variar de

forma positiva o negativa al verse influenciado por el entorno. La inteligencia de dichas emociones se desarrolla con mayor énfasis durante etapa de formación profesional, porque cuenta con mayor motivación para el desarrollo.

A diferencia de Urbano⁷ en el 2020, este autor nos dice que los trabajadores de la salud tienen poca capacidad de expresar emociones, lo cual puede influenciar en un clima institucional ineficaz. Esto coincide con los resultados publicados por Concha⁸, en el 2019 realizó una publicación donde afirma, no existir vínculo entre la Inteligencia y el Clima Laboral del nosocomio de tercer nivel metropolitano.

Las habilidades emocionales llevan a la persona a desenvolverse y desarrollar mejor su desempeño. Ciertas emociones hacen del ser, un individuo feliz consigo mismo y con los demás. “Basada en aquellos estudios que afirman que los profesionales de enfermería forman conductas o aptitudes causadas por los conflictos emocionales, está demostrado que las habilidades emocionales no solo mejoran los vínculos entre los trabajadores, sino también el entorno laboral , haciendo eficaz la atención del usuario” (Freshman, 2008)¹⁰.

Segun Ojeda¹³, en el 2017 “en su estudio comenta sobre el vínculo que existe entre la habilidad emocional y bienestar profesional en el nosocomio Lima metropolitana, siendo algo positivo. Según este autor, mejorar sus emociones, producirá un buen desarrollo en su trabajo, mejorando su productividad, satisfacción y compromiso laboral”.

El dominar nuestras emociones dentro de un entorno laboral versátil, complejo, como es el servicio de emergencia, fortalece un vínculo entre la inteligencia y clima profesional, lo cual ayuda a superar tantas dificultades dentro de una institución sanitaria, donde el profesional de enfermería lidera los procesos de

atención, lo que facilitaría de forma positiva un entorno laboral beneficioso, de trabajo en equipo y mayor rendimiento profesional.

IV. CONCLUSIONES

- El nivel de inteligencia emocional que predomina en el profesional de enfermería es alto en el servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo.
- Clima laboral que predomina en el profesional de enfermería es medianamente favorable en el servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo.
- Si existe correlación directa y positiva entre las variables de inteligencia emocional y el clima laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Nacional Dos de Mayo 2019, aceptándose la hipótesis alterna.

V. RECOMENDACIONES

- La Jefatura de Capacitación y Docencia deberá fortalecer el desarrollo del potencial humano con talleres, enfocados a la inteligencia y clima laboral.
- El Departamento de Enfermería deberá motivar a las enfermeras a seguir realizando investigaciones sobre temas enfocados a la inteligencia y entorno profesional, para así tener evidencias.
- La jefatura de Recursos Humanos debe aplicar periódicamente los instrumentos utilizados durante esta investigación de forma de estandarizar el seguimiento y monitoreo del clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fragoso-Luzuriaga R. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior. RIES [Internet]. 2015 [citado 18 de marzo 2021]; 6(16):110-125. Disponible de :
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ries.2015.02.001>
2. Warren B. Prologo. En: Cherniss C, Goleman D, editores. Inteligencia emocional en el trabajo [internet]. Los Ángeles, California: Kairos; 2001 [citado 23 de junio de 2022]. p. 6-7. Disponible de: https://books.google.com.pe/books?id=jvCbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+inteligencia+emocional+y+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjy_IW20ML4AhWgkpUCHaEhBSYQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q&f=false
3. Borja Chanchicocha PT. Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de enfermería que labora en áreas críticas de un hospital de Ecuador [tesis de maestría en Internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 20 de marzo de 2022]. 92 p. Disponible de : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72914>
4. Carrillo Rosero DA, Vargas Vallejo J, Sierra Salazar D. Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. Uniandes EPISTEME [internet] 2018 [citado 23 de junio 2022];

- 5(1):1135-1146. Disponible de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298014>
5. Olivares Jiménez A, Gamarra Flores CE. Inteligencia emocional en el sector educativo. *Educare comunicare* [internet]. 2019 [citado 22 de junio 2022];7(2):44-52. Disponible de:
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/299/738>
6. Duarte Ortíz F. Inteligencia emocional asociado a la salud mental en estudiantes universitarios de la carrera de psicología. *Innovare* [Internet]. 2018 [citado 20 de marzo de 2021];7(1):58-73. Disponible de: DOI: 10.5377/innovare.v7i1.7596
7. Urbano Pérez De Ancajima SI. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020 [tesis de maestría en Internet]. Callao: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 29 de agosto de 2021]. 81 p. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58203>
8. Concha Rocha DL. Inteligencia emocional y clima laboral en los profesionales de enfermería del hospital Santa Rosa,2019 [Tesis para el título profesional en Internet]. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; 2019 [citado 14 de abril de 2021].101 p. Disponible de : <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/658>
9. Veliz Burgos AL,Dörner Paris AP, Soto Salcedo A, Reyes Lobo JL, Contreras Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicologico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Medisur* [internet].2018

- [citado 12 de octubre 2021];16(2):259-266. Disponible de:
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885>
- 10.Hospital Nacional Dos de Mayo [internet]. Lugo: oficina de estadística e informática; c2020. indicadores de producción y rendimiento;noviembre 2020 [citado 22 de junio de 2022]; [1 pantalla]. Disponible en:
<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/estadistica/>
- 11.Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Persona [internet]. 2001 [citado 01 de abril de 2019];(4):129-160. Disponible de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118178005>
- 12.Vargas Salazar C, Serpa Barrientos A. Análisis confirmatorio y coeficiente omega como propiedades psicométricas del instrumento Clima Laboral de Sonia Palma. Rev. investig. psicol. [internet].2017 [citado 17 de agosto 2021];20(2):377-388. Disponible de: DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14047>
- 13.Ojeda Mucha SK. Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital de Lima, 2017 [tesis para el título profesional en internet]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 29 de agosto de 2021].64 p. Disponible de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/3338>
- 14.Rafael Gutiérrez H. Inteligencia emocional y la calidad de vida profesional en el personal de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2017 [tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad

- Cesar Vallejo; 2017 [citado 12 de octubre de 2021].106 p. Disponible de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16037>
- 15.Huaman Ramirez LF .inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo [tesis para el título profesional en internet]. Lambayeque: Universidad Nacional Ruiz Gallo; 2020 [citada 02 de octubre de 2021].78 p. Disponible de : <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8563>
- 16.Musayón Urbina M. Aplicación de estrategias basadas en Salovey y Mayer que favorezcan la inteligencia emocional en enfermeras del servicio de emergencia pediátricas del hospital Nacional Aguinaga Asenjo-Chiclayo 2017 [tesis doctoral en internet]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citada 12 de octubre de 2021].133 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16510>
- 17.Yacavilca Rivera N.Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el hospital Nacional Dos de Mayo, 2017 [tesis de maestría en internet] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citada 12 de octubre de 2021].138 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8867>
- 18.Valverde Acharte NI. Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería del hospital nivel III 2017 [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2017. [citado 18 de agosto de 2021].137 p.Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8863>
- 19.León Reyna PL. Inteligencia emocional y clima organizacional en las enfermeras del hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta [tesis para la segunda especialidad en internet]. Trujillo: Universidad Nacional de

Trujillo; 2018 [citado 20 de marzo de 2021]. Disponible de:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11806>

20. Saldaña Labajos A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016 [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017 [citada 17 de mayo de 2019]. 112 p. Disponible de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8718>

VI. ANEXO
ANEXO I: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones:

Está basado en un grupo de preguntas en forma de oración, con cinco respuestas para cada oración.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					

6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					

44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					

63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado (a) para salir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					

82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					

101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					

120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso (a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

CUESTIONARIO

Escala de Clima laboral

Instrucciones: Cada pregunta tiene 5 alternativas de las cuales deberá marcar con una "X".

	Ninguno o poco (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Todo (4)	Todo o siempre(5)
Existe oportunidad de progresar en la institución.					
Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
En mi trabajo, la información fluye adecuadamente.					
Los objetos de trabajo son retadores.					
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
La evaluación que se hace del trabajo, ayuda mejorar la tarea.					
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
Se valora los altos niveles de desempeño.					
Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
Existen suficientes canales de comunicación.					
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
En el trabajo, se hacen mejor las cosas cada día.					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
Existe buena administración de los recursos.					
Los jefes promueven la capacidad que se necesita.					
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
La empresa promueve el desarrollo del personal.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, declaro haber recibido la información necesaria por parte del investigador, sobre el tema de estudio. Tras tener conocimiento soy consciente que tengo permitido hacer preguntas sobre el proyecto o retirarme cuando lo vea pertinente. Reconozco que la información es de estricta confidencialidad y no será usada con otro fin. De este modo, participo de forma voluntaria en él estudio de la presente investigación.

Firma

DNI:.....

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
Nivel de inteligencia emocional	Componentes interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Compresión emocional de sí mismo. • Asertividad. • Auto concepto. • Autorrealización. • Independencia. 	1 = Rara vez o nunca es mi caso. 2= Pocas veces es mi caso. 3= A veces es mi caso. 4= Muchas veces es mi caso. 5= Con mucha frecuencia o siempre es mi caso	Baron Emocional Quotient Inventory
	Componentes interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía. • Relaciones interpersonales. • Responsabilidad social. 		
	Componentes adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Prueba de la realidad. • Flexibilidad. 		
	Componentes de manejo de estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia a la tensión. • Control de los impulsos. 		
	Componentes de estado de ánimo general	<ul style="list-style-type: none"> • Felicidad. • Optimismo. 		

VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
Clima laboral	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidades de desarrollo personal • Posibilidades de desarrollo profesional 	1 = Ninguno o nunca 2= Poco 3 = Regular o algo 4 =Mucho 5 = Todo o Siempre.	Baron Emocional Quotient Inventory
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación con los valores de la organización • Compromiso en el cumplimiento y desarrollo de la organización 		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo y orientación en las tareas • Evaluación del trabajo 		
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de fluidez , celeridad , coherencia y precisión de la comunicación interna 		
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de contar con elementos materiales. • Reconocimiento de contar con elementos económicos. • Reconocimiento de contar con elementos psicosociales 		

ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE APLICÓ

EL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Dos de Mayo

“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Lucha contra la corrupción y la impunidad”

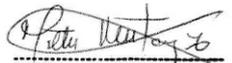
CONSTANCIA

Por este conducto autorizo a la Licenciada de Enfermería **Jackeline Jennet De la Cruz Rojas Vda de Sanchez** con D.N.I. **44808780** a aplicar su instrumento de investigación “Relación entre el nivel de inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nivel III-1, Lima 2019”, cuyo interés sea de uso académico.

Sin otro particular, quede usted.

Atentamente,

Lima, *06 De Mayo* Del *2019*


MARTHA ARACI MESTANZA CABRERA
Jefa de Enfermeras Servicio Emergencia
CEP: 16601 RM: 873 REE: 23120

MARTHA MESTANZA CABRERA
LIC. EN ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

<http://hdosdemayo.gob.pe/hospital/>

direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe

hdosdemayo@hotmail.com

Parque Historia de la Medicina Peruana*

s/n Alt. Cdra 13 Av. Grau- Cercado de Lima

Telefono: 328-0028 Anexo 3209 // 3211