



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DE
LA MICRO RED LA MOLINA - CIENEGUILLA**

**PRESENTADA POR
KATHYA YABAR BORNAZ**

**TESIS PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN MEDICINA CON
MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

LIMA – PERÚ

2016



Reconocimiento - No comercial

CC BY-NC

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DE
LA MICRO RED LA MOLINA - CIENEGUILLA**

TESIS

**PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
KATHYA YABAR BORNAZ**

LIMA – PERÚ

2016

ASESOR

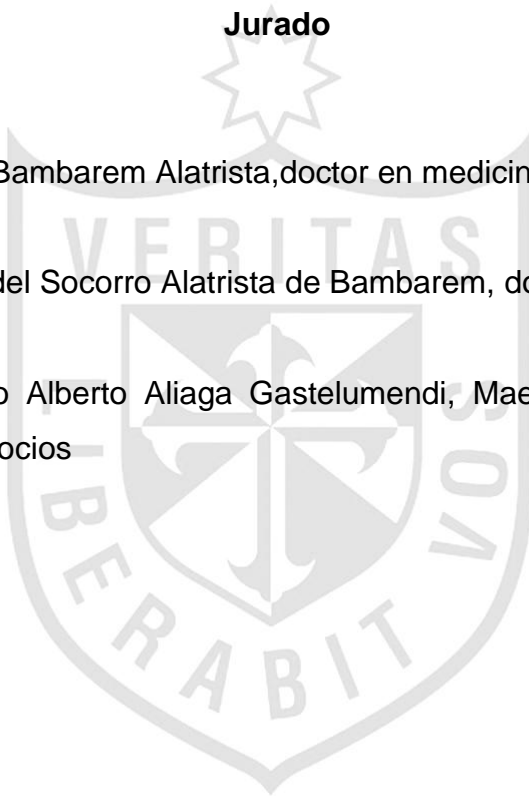
Julio Alberto Rivara Dávila, maestro

Jurado

Presidente : Celso Bambarem Alatrística, doctor en medicina.

Miembro : Maria del Socorro Alatrística de Bambarem, doctora en medicina

Miembro : Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, Maestro en administración de negocios





A mí querido padre con mucho amor y gratitud.



Agradecimiento

Gracias a todas las personas de la Universidad San Martín de Porres, por su atención y amabilidad en todo lo referente a mi vida como alumna de la Maestría.

A mis tutores, por la paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento, han hecho fácil lo difícil, ha sido un privilegio por contar con su guía y todas las personas que de una manera directa o indirecta han hecho posible la realización de este trabajo del que me siento muy orgullosa.

ÍNDICE

	Páginas
Asesor y Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Limitaciones de la investigación	9
1.6 Viabilidad de la investigación	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 Inteligencia emocional	18
2.2.2 Desempeño laboral.	42
2.3 Definiciones conceptuales	53
2.4 Formulación de hipótesis	55
2.4.1 Hipótesis general	55
2.4.2 Hipótesis específicas	55
2.4.3 Variables	56
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	

3.1	Tipo de investigación.	57
	3.1.1. Diseño de la investigación	57
	3.1.2. Tipo – nivel	59
	3.1.3. Enfoque	59
3.2	Población y muestra	59
3.3	Operacionalización de variables	60
3.4	Técnicas para la recolección de datos	60
	3.4.1 Descripción de los instrumentos	60
	3.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos	63
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	65
3.6	Consideraciones éticas	66

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	Resultados descriptivo.	67
-----	-------------------------	----

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

	Conclusiones	80
	Recomendaciones	82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

Anexo 3. Constancia emitida por la institución donde se realizó la
Investigación

RESUMEN

Objetivo: Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Metodología: La investigación es de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población de estudio estuvo conformado por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores.

Se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validados por profesionales. Los datos recolectados fueron introducidos en una base de datos, para ser computados mediante el paquete estadístico computacional SPSS versión 22.0, se empleó el análisis descriptivo y la correlación de Spearman que son presentados en tablas y gráficas estadísticas de acuerdo a los objetivos del estudio.

Resultados: Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusiones: Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine whether emotional intelligence is related to the job performance of health administrative staff working in the Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014 period.

Methodology: The research is quantitative approach. It is basic research that is located in the descriptive and correlational level. The research design is not experimental: Cross: correlational. The study population consisted of Administrative Personnel Health Micro Network La Molina - Cieneguilla, consisting of 65 workers.

Was used as the Bar-On Emotional Quotient Inventory instrument: Short (EQ-i: S), developed by Bar-On in 2002, consisting of 133 items offered five different scores relating to components of emotional quotient, these are: intrapersonal, interpersonal, stress management, adaptability and general mood. In addition to job performance validated by varying one professional questionnaire it was conducted. The collected data were entered into a database, to be computed by the computational SPSS version 22.0, the descriptive analysis and Spearman correlations are presented in tables and graphs statistics according to the study objectives was used.

Results: Among the most striking results is observed that administrative staff against the health of the Micro Network, correlational puntaciones between emotional intelligence and job performance was obtained with a coefficient of high correlation $\rho = 0.745$, with a significance level of less than 0.000 the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Conclusions: We conclude that statistically there is a relationship between emotional intelligence and job performance, as perceived by the health administrative staff working in the Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

Keywords: Emotional Intelligence, job performance.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas de las Instituciones en el Área de Salud confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. Es por ello que hoy se exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le permitan trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral. Es por eso, que se ha vuelto un tema de alta relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes ámbitos del quehacer de una persona, sobre todo en el ámbito laboral. Por lo tanto, es importante investigar no solo el grado de competencia en Inteligencia Emocional de nuestros trabajadores, sino también establecer hasta qué punto este aspecto tiene relación con el desempeño laboral, toda vez que su identificación puede posibilitar la estructuración de actividades como cursos de capacitación, talleres, grupo de autoayuda para mejorar los factores interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general. La naturaleza de la presente tesis, se encuentra dividida en cinco capítulos, coherentemente relacionados:

El Capítulo I, presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, así como los objetivos. La justificación teórica y práctica es presentada junto con las limitaciones y análisis de viabilidad del estudio.

En el capítulo II, presentamos el marco teórico, el análisis de los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y la formulación

de las hipótesis. En este capítulo es analizado con más detalle las principales variables de la investigación.

En el capítulo III, enfocamos el diseño metodológico, la definición de la población y muestra, la operacionalización de las variables, así como las técnicas de recolección de datos. Dentro de la presentación de los instrumentos se detalla los análisis de fiabilidad y validez realizados para garantizar la calidad de los mismos; además, se presenta las técnicas de análisis de datos y los aspectos éticos contemplados.

En el capítulo IV, presentamos los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V discutimos los principales resultados de la investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez; por consiguiente las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las fuentes de información son incluidas, así como, los anexos, donde se contemplan los instrumentos desarrollados y validados para cumplir con los objetivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Cada día cobra mayor fuerza la afirmación del gran efecto que las emociones tienen en las relaciones personales e interpersonales en los distintos ámbitos del desenvolvimiento de una persona, sea este familiar, estudiantil o laboral.

Se da cuenta también de personas intelectualmente brillantes que no necesariamente suelen ser las que más éxito tienen, ni en los negocios ni en su vida personal, incongruencia que se explica en el hecho que estas personas no han aprendido a manejar y canalizar sus emociones de modo que se conviertan en el motor que impulse y potencie sus acciones.

El mundo de hoy exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le permitan trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral.

Es por eso, que se ha vuelto un tema de alta relevancia conocer cómo funcionan las emociones, de qué manera desarrollarlas y aprender a manejarlas en los diferentes ámbitos del quehacer de una persona, sobre todo en el ámbito laboral.

Reconocer y desarrollar las emociones, refuerza el rendimiento intelectual, la creatividad, la colaboración, la iniciativa, los valores, el carácter; y el manejo inteligente de las emociones propias y ajenas, contribuye al desarrollo del liderazgo.

Hoy en día las organizaciones empresariales, se preocupan bastante de las competencias personales de los que integran su compañía y toman como parte fundamental su actitud, percepción, motivación y otros factores que

determinan formas de comportamientos de los trabajadores y estos, a su vez, influyen en la competencia de la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en el logro de objetivos empresariales. Con éstas premisas se realiza la investigación para entender mejor el funcionamiento de una empresa.

Los aspectos del trabajo que se relacionan con este tipo de demandas emocionales y con el control de estas emociones, es lo que hoy día denominamos inteligencia emocional. Tal como sucede con la sobrecarga física o mental, la exposición a demandas emocionales durante largos períodos de tiempo pueden llevar a la persona a un deterioro de su salud psicosocial y a sufrir daños psicosocial específicos (ej. burnout). Al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas emocionales implícitas a ciertos puestos de trabajo suponen la gestión de las emociones y en este sentido cierto nivel de competencia emocional por parte del trabajador, facilitará el desempeño y la buena ejecución del trabajo

Actualmente el personal de salud administrativo que labora diariamente en la Micro Red La Molina - Cieneguilla en la que se realiza la investigación presenta situaciones de bajo rendimiento laboral, constantemente manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización acompañados estos de ausentismo laborales, problemas interpersonales y huelgas, entre otros que preocupan a sus directivos quienes han observado al personal poco motivado, por consiguiente, los objetivos no se están cumpliendo al 100%. Trayendo como consecuencia un bajo nivel de desempeño laboral.

Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y una profunda incomodidad personal ante el cambio, aunado a esto, el nivel directivo no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva.

Para que tenga éxito la Micro Red La Molina Cieneguilla debe de ser un lugar de trabajo gratificante para las personas y deberá de considerar los factores como: Interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general que resultan fundamentales para el desarrollo de la persona; debemos considerar y entender que la superación personal es un proceso de crecimiento, efectivamente: personal y evidentemente repercutirá positivamente en todos los ámbitos y áreas de su vida, sin embargo el enfoque es siempre personal e íntimo y no debemos perder esto de vista jamás.

En toda Institución el trabajo emocional siempre será un requisito indispensable para desempeñar puestos de trabajo que supongan relación interpersonal. Por lo tanto, es previsible que cada día sea más importante tenerlo en cuenta y poder prevenir posibles implicaciones negativas sobre la salud de los trabajadores.

La solución más factible es desarrollar estrategias mediante las cuales se puedan reducir las consecuencias negativas del trabajo emocional y fomentar las positivas, favoreciendo la promoción de la salud integral y la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Por ello, primeramente existe la necesidad de fomentar los estudios dirigidos a conocer las características y consecuencias de este constructo de naturaleza tan reciente y; sobretodo, encontrar el consenso dentro de la comunidad científica, para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y aportar con la mejora de la sociedad.

Ante lo expuesto es necesario preguntarnos, si en la actualidad existen investigaciones específicas que nos permiten conocer el impacto de los programas de responsabilidad social en el rendimiento de los colaboradores.

1.2 Formulación de problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Existe relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?
- ¿Existe relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?
- ¿Existe relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?
- ¿Existe relación entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?
- ¿Existe relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Determinar la relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Determinar la relación entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Determinar la relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

1.4 Justificación de la investigación

Con el fin de considerar que el factor humano es importante en toda Institución y con el deseo sincero de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, nació la idea del trabajo de investigación, donde se estudia la

relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, y que los resultados del presente estudio servirá a la Institución para considerar esta variable en el desempeño laboral.

En este sentido la investigación se justificó por lo siguiente:

a) Teórica

En el nivel teórico, permitirá construir y sistematizar un conjunto de conocimientos para elaborar un cuerpo conceptual y referencial sobre la inteligencia emocional, lo que permita comprobar la relación directa con el desempeño laboral, asimismo se profundizará en las teorías sobre ambas variables y o sus respectivas dimensiones, con el objetivo de que sirva de guía a las personas interesadas así como a los directivos de las instituciones. Además la presente investigación contribuirá sobre el esclarecimiento profundo de las variables en mención. Y finalmente servirá como antecedentes para las futuras investigaciones.

El presente trabajo de investigación es importante porque nos permite precisar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud y administrativo que labora en la Micro red la Molina Cieneguilla, periodo 2014 esta evaluación beneficiará tanto a los colaboradores como a la institución, puesto que se mostrara las mejoras en el comportamiento y desempeño laboral; así como también en la rentabilidad que genera para la institución.

b) Metodológica

Existirá una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Asimismo se ha diseñado un plan metodológico, considerando hipótesis, tipo, nivel, métodos, población, muestra, instrumentos y un análisis estadístico, todos estos aspectos harán posible y viable la

obtención de resultados que permitirá contrastar la hipótesis mencionada y así poder determinar los objetivos considerados.

c) Práctica

Los resultados del presente estudio servirán para lograr que el personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, permita aplicar los conocimientos adquiridos, así como la capacidad de planificación, organización y dirección del funcionamiento de la Institución. Formar parte de un equipo de trabajo y consolidación profesional, donde los logros personales y el desempeño sean reconocidos, además de permitir oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Desarrollar programas de capacitación interrelacionados con relación a los aspectos emocionales laborales dará a conocer los beneficios que puede generar en el rendimiento de los colaboradores y que tan rentable es para la Institución.

La investigación permitirá que los colaboradores puedan desempeñarse, ofrecer y desarrollar todas sus capacidades innatas, consiguiendo un excelente resultado en su labor y el área asignada por la institución; además, adquirir a través de la responsabilidad y confianza, una experiencia inigualable, un paso importante en la superación personal y hacer parte de un equipo de trabajo.

1.5 Limitaciones de la investigación.

Todo trabajo de investigación conlleva limitaciones que no se pueden eludir, pero que necesitan ser superadas para alcanzar con eficacia las metas propuestas y que son en sí, el fin u objetivo de todo estudio.

Entre las limitaciones que se presentó en la investigación, fueron las siguientes:

- La reacción respecto a dudas del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla, al momento de

responder los cuestionarios de los instrumentos de recolección de datos, para una evaluación apropiada que se ajuste a la realidad de la investigación que se superó gracias al trabajo motivacional previo que se realizó, donde se comprometió la entrega del informe personal.

- Las objeciones que pueden plantear el personal directivo para facilitar información sobre la realidad administrativa y pedagógica de la institución.

1.6 Viabilidad del estudio

La presente investigación fue viable por las siguientes razones:

- Porque se tiene conocimiento sobre el tema, por la capacitación previa.
- Porque formamos parte de la institución.
- Porque el acceso a la información bibliográfica tanto documental y electrónica.
- Porque se tuvo el apoyo de psicólogos especialista en el tema de estudio.
- Porque se tuvo el apoyo de un estadístico para el análisis de datos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

García, I., Martínez, R., Salas, I., Urbina, O. y Soler, S., en un estudio sobre competencia profesional y rasgos personológicos en profesionales de la atención primaria de salud de Cuba, aplicaron un grupo de pruebas psicológicas tradicionales y otras creadas para este estudio para determinar el estado emocional e intelectual de una muestra de trabajadores de un policlínico de Ciudad de La Habana. Por otro lado, utilizando una escala de Licker se determinó la competencia profesional percibida por los directivos así como la percibida por los propios profesionales. Se correlacionaron los resultados y comprobamos que la tensión que produce el trabajo en la comunidad influye en el funcionamiento cognitivo de los profesionales de la salud, el desarrollo de la habilidad de escuchar pacientemente mejora en gran medida la competencia profesional en la atención primaria de salud y se recomienda realizar intervenciones psicopedagógicas y gerenciales para mejorar el estado emocional de los trabajadores de la salud que se desempeñan en la atención primaria de salud. ⁽¹⁾

Asimismo Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, Li., Vilca, J., en el estudio del efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital en Chile, generaron un gran revuelo en el área científica durante el último tiempo, al proponer un cambio en el foco de la psicología tradicional, elaborando y promoviendo una concepción más positiva de la especie humana. Se pueden encontrar múltiples estudios al respecto, principalmente en ámbitos de la vida que se caracterizan por circunstancias difíciles de sobrellevar, como lo es el ámbito laboral. En Chile, es sabido que una de las profesiones que se enfrenta con varias condiciones laborales complejas es la de los profesores. Es por esto, que la presente investigación evalúa la influencia de un programa de intervención basado en psicología positiva e inteligencia emocional sobre el bienestar subjetivo (SWB) y la satisfacción laboral de profesores. Los resultados

obtenidos arrojan un aumento significativo en los niveles de las dos variables mencionadas, luego de llevado a cabo el programa de intervención.⁽²⁾

Buitrago, C., Constanza, S., y Martínez, G, realizaron un estudio sobre factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de Assbasalud E.S.E. Manizales-Colombia. Refieren que la calidad de vida laboral (CVL), tiene que ver con el impacto del trabajo sobre las personas y sobre la eficacia organizacional, se fundamenta en aspectos como: participación de los empleados en las decisiones, reestructuración del trabajo, innovación en el sistema de recompensas para influir en el clima organizacional y mejoramiento del ambiente de trabajo en cuanto a condiciones físicas y psicológicas, horarios, etc.; estos aspectos son llamados factores laborales psicosociales. Resultados: En los participantes, 81% son mujeres y 19% hombres, la edad promedio 36 años, estrato socioeconómico medio 72% (3-4), 61% auxiliares de enfermería, 19% médicos, se evidenció que 55% perciben bastante CVL, 11% satisfacción laboral, se encontraron relaciones de la CVL con el estrato socioeconómico, motivación intrínseca, apoyo directivo, satisfacción laboral, y salud general. Discusión: Los trabajadores perciben bastante carga de trabajo, bastante apoyo directivo, mucha motivación intrínseca y un nivel medio de calidad de vida. Se encontró que algunos trabajadores están insatisfechos con su estabilidad en el empleo y con el salario que reciben. Se presentan recomendaciones para mejorar y potenciar la CVL.⁽³⁾

Por otro lado Ortiz, R., Beltrán, B. en un estudio sobre Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado de México. Analizan la relación entre los niveles de inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. Para ello se utilizó la Trait Meta-Mood Scale, que evalúa la inteligencia emocional percibida, y el inventario de burnout de Maslach, en 44 médicos internos de pregrado de tres hospitales de los Servicios de Salud de Sonora. Entre los resultados, se indica que el factor de atención emocional se relaciona negativamente con agotamiento. Claridad correlaciona de manera positiva con reparación emocional y realización personal, y de forma negativa con agotamiento y despersonalización. Reparación de las emociones correlaciona de forma negativa con agotamiento y despersonalización, y de

manera positiva con realización personal. Los análisis de regresión revelaron que el desgaste laboral del médico de pregrado se explicaba por una baja atención emocional y falta de claridad en sus emociones. Concluyen que estos hallazgos evidencian que ciertos factores emocionales deben tenerse en cuenta para explicar el desgaste laboral en el médico interno de pregrado. ⁽⁴⁾

Arredondo, D., realizó una investigación en Perú titulada Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”; pretende contribuir a entender más la Salud Ocupacional, explicando las implicancias de la inteligencia emocional en el clima organizacional, y la importancia de esta última en el bienestar psicosocial de los trabajadores. El objetivo principal fue, establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. Se Para obtener los promedios de la percepción del clima organizacional según el grupo ocupacional, se aplicó ANOVA y se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetras y enfermeros, obstetras y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional. ⁽⁵⁾

Orué, E., realizó una investigación sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana. El objetivo fue determinar

cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral. Es una investigación descriptiva – explicativa. Se aplicó una encuesta en una muestra de 187 trabajadores de diversas áreas de la empresa, identificándose cuatro variables para medir la inteligencia emocional: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales. Entre los resultados tenemos que la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos. El autor concluye que los trabajadores de las áreas críticas de la empresa, como fundición, poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor.⁽⁶⁾

Buenrostro, A., Valadez, M., Soltero, R., Nava, G., Zambrano, R., García, A., realizaron una investigación en México sobre de inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes. El objetivo del presente trabajo fue conocer la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en adolescentes que cursaban el primer año de secundaria. La muestra estuvo constituida por 439 alumnos: 282 mujeres y 157 hombres, en un rango de edad entre 11 y 12 años. Se utilizaron el EQ-i: YV, el TMMS 24 y el promedio de las calificaciones obtenidas (que se clasificaron en rendimiento académico alto, medio y bajo). Se encontraron diferencias significativas entre los niveles de rendimiento académico y las variables del EQ-i: YV: interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad e inteligencia total y en las variables del TMMS-24: percepción y regulación, donde los alumnos con rendimiento académico alto obtuvieron mayores puntajes en inteligencia emocional. Se encontraron correlaciones positivas y significativas con todas las variables del EQ-i: YV.⁽⁷⁾

Villacorta, E., realizó una investigación en Perú sobre Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana .Refiere que la presencia o ausencia de las capacidades y habilidades personales que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás, denominada inteligencia emocional, puede hacer que las relaciones humanas tengan éxito o fracasen, influyendo directamente en el bienestar general

y en la salud emocional. Para estudiar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (FMH - UNAP), se realizó una investigación descriptiva-correlacional de tipo transeccional. Se administró el inventario de Bar-On, inventario de coeficiente emocional (I- CE) y se analizaron los récords académicos de todos los estudiantes del último nivel y ciclo de la FMH - UNAP, que totalizan 38; 22 del género masculino y 16 del género femenino. El 52,64% está entre los 20 y 26 años de edad, y el 47,36% tiene más de 27 años de edad. Los resultados evidencian que en los estudiantes investigados predomina significativamente el nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado (CEP); son 33 (86,8%) los que se ubican en él. En todos los componentes de la inteligencia emocional, fueron 3 (7,9%) y 2 (5,3%) estudiantes los que se ubicaron en los niveles alto (CEA) y bajo (CEB) respectivamente, siendo 29 (76%) los estudiantes que alcanzaron el nivel promedio en los componentes estado de ánimo en general y adaptabilidad; 26 (68%) lograron dicho nivel en los componentes intrapersonal y manejo de estrés, mientras que 25 (65,79%) lo hicieron en el componente relaciones interpersonales. El rendimiento académico promedio general es regular (11 a 14,99). Se determinó que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes materia de investigación.⁽⁸⁾

Liébana, C., Fernández, E., Bermejo, C., Carabias, R., Rodríguez, A. y Villaceros, M., realizaron una investigación en España sobre Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Refieren que las organizaciones están comprometidas desde hace tiempo con la promoción de la salud y del bienestar de los trabajadores. Con este referente se realizó el presente estudio; el objetivo fue describir y analizar las asociaciones que existen entre las variables inteligencia emocional y engagement. La población fueron 150 trabajadores del Centro San Camilo. Los instrumentos de evaluación utilizados son la escala de Inteligencia Emocional (EIE-33), la escala de Inteligencia Emocional (EIE-25), el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Es un estudio descriptivo correlacional. En los trabajadores del Centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el engagement. Así la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para

adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales, potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida.⁽⁹⁾

Ugarriza, N., realizó un estudio sobre la evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. El inventario del cociente emocional de BarOn (I-CE) se aplicó a una muestra representativa de 1.996 sujetos de Lima Metropolitana, varones y mujeres, de 15 años y más. El análisis factorial confirmatorio de segundo orden sobre los componentes del I-CE ha verificado la estructura factorial 5-1 propuesta por el modelo ecléctico de la inteligencia emocional de BarOn (1997). Se halló que la inteligencia emocional tiende a incrementarse con la edad, y el sexo tiene efectos diferenciales para la mayoría de los componentes factoriales. El coeficiente alfa de .93 para el CE total revela la consistencia interna del inventario. Se presentan normas de administración, calificación e interpretación.⁽¹⁰⁾

Ugarriza, N., y Pajares del Águila, L., realizaron la evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes de Perú. El inventario de inteligencia emocional ICE: NA de BarOn se estandarizó en una muestra de 3.375 niños y adolescentes de 7 a 18 años de Lima metropolitana. Se determinó la estructura factorial de la forma completa y abreviada del inventario mediante un análisis de los componentes principales con una rotación Varimax tanto para la muestra total como para las submuestras según sexo y gestión. Surgieron de este análisis cuatro factores empíricos: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y manejo del estrés. En el estudio se destaca la validez divergente del constructo inteligencia emocional con el de depresión.⁽¹¹⁾

Lactayo, C. realizó una investigación en Perú sobre nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, hospital de emergencia José Casimiro Ulloa, tuvo como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa; en cuanto a Materiales y Métodos: Es un estudio cuantitativo descriptivo, prospectivo de corte transversal, cuenta con una población de 84 enfermeras asistenciales de las

cuales se trabajó con 68 enfermeras que reunieron los criterios de selección, el instrumento para la recolección de datos se obtuvo a través del test de BA-RON el cual cuenta con un grado de validez y confiabilidad del 0.93, la toma del test se realizó previa coordinación con las jefas de cada servicio para intervenir en los horarios que no afecten sus funciones y con el consentimiento informado de cada profesional de enfermería. El proceso de análisis de datos se realizó empleando el programa Excel 2010 donde se realizó el análisis descriptivo , iniciándose el trabajo con reportes de frecuencias simples y acumulados tanto absolutos como relativo se tuvo la determinación de parámetros, que fueron presentados en tablas de distribución , frecuencias simples y relativas para su mejor interpretación la obtención de los niveles de la inteligencia emocional que se obtuvo mediante la escala de staninos . En los resultados. En los 5 componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo en el componente intrapersonal con un 72% seguido muy de cerca del componente adaptabilidad con un 63%y el componente interpersonal 62%.Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo . Finalmente cabe mencionar que el 44% de los profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés y el 29% un bajo nivel en el manejo del estrés.⁽¹²⁾

García, J., García, G., Arnaud, M., González, J., Arámbula, E. y Mendoza, J., realizaron una investigación en México sobre Inteligencia emocional en médicos residentes del Hospital General de México, consideran que la inteligencia emocional (IE) es la habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y las de otras personas, tuvo como objetivo medir la IE de los médicos residentes del Hospital General de México y detectar áreas de vulnerabilidad emocional. Se aplicó la versión III.5 de la prueba Q-Metrics a los médicos residentes de recién ingreso al Hospital General de México. Resultados: Hubo diferencias estadísticamente significativas ($p < 0.05$) en los siguientes resultados: las mujeres mostraron mejor manejo del descontento constructivo; en hombres hubo un mejor nivel de intención; proceder de universidades del DF estuvo asociado a mejor manejo de presiones emocionales y a mejores conexiones interpersonales; ser más joven se asoció a mayor elasticidad emocional y dominio del poder personal; el mejor rendimiento académico previo

estuvo asociado a mejor calidad de vida y mejor dominio de la intuición, mejores conexiones interpersonales en las mujeres y a un peor radio de confianza en hombres. Concluyen que las diferencias encontradas respecto a la IE entre géneros, edades, grupos de especialidad y el rendimiento académico previo expresan áreas no exploradas de la IE con antelación en médicos residentes, y se hacen comentarios al respecto.⁽¹³⁾

Ortega, M., realizaron una investigación en España sobre la educación emocional y sus implicaciones en la salud. El propósito de este estudio es proporcionar una recopilación teórica y reflexiva acerca del desarrollo de las emociones como uno de los factores determinantes la salud y el bienestar de las personas. El ser humano experimenta infinidad de emociones que son las que condicionan como nos encontramos en cada momento. Cada emoción tiene un significado, un valor y una utilidad que nos ayuda a prepararnos y responder ante cada situación. Las emociones no sólo afectan al progreso de nuestras vidas y acciones, al aprendizaje porque alteran la atención, la concentración, la memoria y la motivación, sino que condicionan nuestras conductas y repercuten en nuestra salud, bienestar personal, profesional, social y, en definitiva, en nuestra calidad de vida. Las emociones juegan un papel muy importante para la salud, son una parte innegable de nuestras vidas y son fundamentales para potenciar una conducta saludable, o por el contrario, si éstas son negativas suponen un riesgo potencial para nuestra salud, de modo que las personas deben buscar que las emociones se transformen en estímulos y aprendizajes positivos. La educación emocional persigue la prevención y reducción de las situaciones que inciden negativamente en nuestra salud física y psíquica que permita promover el equilibrio emocional y un verdadero estado de bienestar.⁽¹⁴⁾

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia emocional

2.2.1.1 La inteligencia

La inteligencia siempre se ha encontrado en un punto importante de muchas discusiones e investigaciones. Hoy en día se ha medido la inteligencia por medio de cuestionarios que miden el IQ y en los cuales se pone a prueba las

capacidades numéricas, lingüísticas o espaciales de cada persona. Pero recientemente se ha comprobado que esto es un error, porque el poseer inteligencia académica, no significa tener desarrolladas la comunicación afectiva o la inteligencia emocional. ⁽¹⁵⁾

La teoría de las “Inteligencias múltiples” de Howard Gardner la cual se mencionará con más detalle en el siguiente subtema, dice que no tenemos una sola capacidad mental, sino varias, concretamente ocho: la lógico-matemática, la espacial, la lingüística, la musical, la corporal, la interpersonal, la naturista y la intrapersonal. Por tanto, cuando queremos medir la inteligencia de un sujeto, lo debemos hacer basándonos en todas ellas, no sólo en unas cuantas. ⁽¹⁵⁾

La inteligencia de una persona está formada por un conjunto de variables como la atención, la capacidad de observación, la memoria, el aprendizaje, las habilidades sociales, entre otras, que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. ⁽¹⁵⁾

El rendimiento que se obtienen de las actividades diarias depende en gran medida de la atención que se les presta, así como de la capacidad de concentración que se manifiesta en cada momento; pero hay que tener en cuenta que, para tener un rendimiento adecuado intervienen muchas otras funciones como, por ejemplo: un estado emocional estable, una buena salud psico-física o un nivel de activación normal.

El ser humano aprende, reconoce, relaciona, mantiene el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hace.

Pero además tiene la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, es decir puede controlarlas, como ocurre con la atención o con el aprendizaje, que a diferencia del de los animales deja de ser automático, con la finalidad de enfocarlos hacia determinados objetivos deseados.

La función principal de la inteligencia no es sólo conocer, sino dirigir el comportamiento para resolver problemas de la vida cotidiana con eficacia.

Hasta ahora la interpretación errónea de que la inteligencia sólo servía para resolver problemas matemáticos o físicos había dejado de lado las capacidades personales de resolver problemas que afectan a la felicidad de las personas o a la buena convivencia social.

Existen otros autores que han dado su punto de vista en la definición de inteligencia, se presentan algunas aportaciones como por ejemplo: Según Thorndike: “La inteligencia es la suma total de varias capacidades específicas, pero distingue tres niveles básicos a los que llama inteligencia abstracta, mecánica y social.” Werner dicho autor también diferencia cuatro aspectos importantes, que son la actitud, extensión, área y aceleración.

Por ejemplo: un hombre ejecuta un proyecto difícil, si lo ejecuta realizando un gran número de tareas y consiguiendo resultados correctos, tiene una gran inteligencia.

Morris, C. y Maisto, A., considera que la “la Inteligencia se refiere a la capacidad intelectual general de una persona, así que las pruebas de inteligencia comúnmente están diseñadas para probar la capacidad mental general. Es probable que las personas que tienen un buen desempeño en las pruebas de inteligencia también se desempeñen bien en la escuela.

La inteligencia se refiere a la habilidad o habilidades implicadas en el aprendizaje y la conducta adaptativa, La inteligencia es la capacidad para comprender el mundo, pensar en forma racional y emplear los recursos en forma efectiva cuando se enfrentan desafíos.

La gente sin formación en psicología por lo general considera que la inteligencia es una mezcla de habilidad práctica para la solución de problemas, habilidad verbal y competencia social. La habilidad práctica de solución de problemas incluye el uso de la lógica, la conexión de ideas y la visión de un problema en su totalidad.

La habilidad verbal abarca el uso y comprensión del lenguaje escrito y hablado en formas bien desarrolladas. La competencia social se refiere a la buena interacción

con los demás tener la mente abierta acerca de diferentes tipos de gente y mostrar interés en diferentes temas. ⁽¹⁵⁾

2.2.1.2 Teorías de la inteligencia

Morris, C., fundamenta que durante más de un siglo, los psicólogos han discutido y reflexionado sobre lo que constituye la inteligencia e incluso sobre la validez de este concepto. Una de las cuestiones fundamentales de los que intentan entenderla es determinar si se trata de una aptitud o habilidad de carácter general o particular, o bien si se compone de muchas aptitudes o habilidades individuales distintas.

Los teóricos de la inteligencia caen en dos categorías. En un grupo se encuentran los que argumentan a favor de una inteligencia general, una sola aptitud o habilidad general. En el otro se encuentran los que creen que la inteligencia está compuesta por muchas aptitudes o habilidades separadas y distintas.

La teoría de Spearman en su tiempo muestra que solo había una inteligencia general, cada individuo que desempeñaba una actividad bien, se consideraba inteligentemente excepcional; si la persona desempeñaba con éxito esa actividad, igualmente sería bueno para otras actividades con el mismo éxito que la primera.

A continuación Morris (1998), plantea cada una de las siete capacidades mentales y sus componentes más importantes que se pueden indicar para una mayor comprensión de la teoría.

E: Habilidad Espacial. Habilidad para reconocer una figura cuya posición en el espacio había cambiado y medir distancias. Los futbolistas entre otros deportistas poseen esta habilidad, ya que para anotar un gol o llevar el balón necesitan tener medidas perfectamente las distancia que hay en el campo de juego.

P: Rapidez Perceptual. La rapidez perceptual es la habilidad que cuenta una persona para detectar semejanzas y diferencias entre distintos dibujos. Una persona que vea dos imágenes que parezcan semejantes a simple vista, pero

contengan diferencias y las detecte rápido y sin errores es un ejemplo de esta habilidad.

N: Habilidad Numérica. La habilidad numérica se refiere a la rapidez y la precisión con la que se realizan cálculos aritméticos simples y de un mayor grado de dificultad. Las personas que desarrollan esta habilidad tienen gran facilidad para manejar las matemáticas en sus diferentes clasificaciones.

V: Significado Verbal. El significado verbal es la habilidad para definir palabras, es decir, las personas que poseen esta habilidad pueden puntualizar palabras ya aprendidas con rapidez y precisión. Las personas que tienen desarrollada esta habilidad tienen la capacidad de entender el mismo idioma.

M: Memoria. La memoria es la capacidad para recordar lo que se ha experimentado, imaginado o aprendido a través del tiempo. Además de recordarlo con precisión y detalle. Las personas que poseen esta habilidad pueden recordar sucesos ocurridos o datos aprendidos en un corto o largo periodo de tiempo.

F: Fluidez Verbal. Es la habilidad de hablar o escribir con facilidad. Diferente de la comprensión verbal, en relación con la rapidez y la facilidad para encontrar palabras, con el grado de comprensión de ideas expresadas verbalmente. Este factor es de gran importancia en muchas actividades que implican la recitación, hablar en público, participar en conferencias y en el periodismo.

R. Razonamiento. El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas. Se llama también razonamiento al resultado de la actividad mental de razonar, es decir, un conjunto de proposiciones enlazadas entre sí que dan apoyo o justifican una idea.

A diferencia de Spearman, pensaba que las habilidades anteriores son relativamente independientes. Así, una persona con una habilidad espacial excepcional podría carecer de fluidez verbal. Según Thurstone, en conjunto las siete capacidades mentales primarias constituyen la inteligencia general.

En contraste con “Thurstone, el psicólogo R. B, Cattell (1971) identifica sólo dos grupos de capacidades mentales. El primero, que llama inteligencia cristalizada, abarca habilidades como el razonamiento y las destrezas verbales y numéricas”.

Por ser las que se imparten en la escuela, Cattrell cree que la experiencia y la educación formal influyen profundamente en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de inteligencia cristalizada. “El segundo grupo integra lo que Cattell llama inteligencia fluida” (Morris, 1998 p. 307) Es decir, destrezas como la formación de imágenes espaciales y visuales, o la capacidad para percibir los detalles visuales, o la memoria mecánica. La experiencia y la educación influyen menos en las puntuaciones obtenidas en las pruebas de este tipo de inteligencia.

Al paso del tiempo se han revelado más teorías, las cuales han descubierto más características de la inteligencia humana. Estas teorías no se sustentaban en una inteligencia en general sino que se fueron dividiendo conforme las características que la gente utiliza con mayor frecuencia. ⁽¹⁶⁾

Sternberg, R. y Detterman, D., propusieron una teoría tridimensional de la inteligencia. Afirma que la inteligencia humana comprende una amplia gama de habilidades.

Para Sternberg, esas destrezas son tan importantes como las habilidades más limitadas que se miden en las pruebas tradicionales de inteligencia.

Este autor explica con su teoría comparando a personas que fueron excelentes, regulares y pésimos estudiantes en la Universidad.

Menciona que los alumnos que alcanzan excelentes promedios, al afrontarse a la vida real no fueron tan exitosos como lo fueron en sus estudio; en cambio, los estudiantes promedio mencionan que tuvieron una estabilidad en las actividades que tuvieron al salir del aula, y para los que eran pésimos estudiantes, fue sorprendente que tuvieran un buen trabajo, cosas materiales y que sobresalieran en el ámbito laboral y personal.

Indica que cada persona es buena en lo que en realidad se sepa desarrollar, no todo se basó en la escuela, con números y buenas notas, todo se desarrolló

mediante la persona que fue descubriendo cada cosa que podía desempeñarse sin el mayor esfuerzo.

Para “Sternberg, la inteligencia está ligada a una amplia gama de habilidades necesarias para funcionar eficazmente en el mundo real. (17)

2.2.1.3 Elementos de la inteligencia emocional

Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, M.A. considera que:

Conocimiento de sí mismo: Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener una idea realista de las habilidades y confianza en sí mismo.

Autorregulación: Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en lugar de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

Motivación: Utilizar las preferencias más profundas para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa, ser efectivos, perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

Empatía: Percibir lo que sienten los demás, el individuo debe ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.

Habilidades Sociales: Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad con otras personas.

La inteligencia emocional ha cobrado en los últimos años gran importancia, ya que ayuda al ser humano a ser mejor persona, puesto que le enseña a conocerse, a tener un dominio sobre su carácter, dirigir y equilibrar los estados anímicos propios y ajenos.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo tomando en cuenta los sentimientos, el entorno y los cambios, esto permite al ser humano estar consciente del medio que lo rodea, al captar cualquier alteración, le permite estar preparado para saber reaccionar de manera oportuna y asertiva.

En términos generales, se puede decir que la inteligencia es un atributo natural que poseen todos los seres vivos; en algunos casos, por las características genéticas, se tendrán ciertas aptitudes para desarrollar determinado tipo de habilidades, puede ser que algunas personas lleguen a destacar en varias disciplinas a la vez, mientras que otras solo lo logran en el campo para el que tienen mayor potencialidad. ⁽¹⁸⁾

2.2.1.4 Teorías de la inteligencia de Gardner, Stenberg y Goleman

Creatividad e inteligencia

Algunos investigadores creen que la creatividad es simplemente un aspecto de la inteligencia. Por ejemplo, el estudio de Stenberg y sus colegas (1993), encontró que los expertos en la inteligencia por lo general colocan a la creatividad bajo el encabezado de inteligencia verbal.

Stenberg, también incluye a la creatividad como elemento importante de un componente creativo de la inteligencia humana. Aunque algunos psicólogos consideran que la creatividad es un aspecto de la inteligencia, la mayoría de las pruebas no miden la creatividad, y muchos investigadores en el área de las habilidades cognitivas argumentarían que la inteligencia y la creatividad no son lo mismo.

La inteligencia emocional

Goleman, D., considera que la inteligencia emocional es la que permite al ser humano tomar conciencia de sus emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soporta en el trabajo, incrementar su capacidad de empatía y habilidades sociales y aumentar sus posibilidades de desarrollo social.

Cada vez son más las empresas para las que alentar las habilidades de la inteligencia emocional es un componente vital para la filosofía del gerenciamiento. “Ya no se compite sólo con productos sino con el buen uso de la gente”. La inteligencia emocional es la premisa subyacente en toda preparación gerencial.

Funciones del cerebro emocional

Goleman, D., los sentimientos, aspiraciones y anhelos constituyen puntos de referencia ineludibles para el ser humano, ya que, éste debe gran parte de su existencia a la decisiva influencia de las emociones.

Los investigadores y científicos buscan la explicación entre la evolución del cerebro humano y las emociones, destacando la importancia de la intervención del “corazón” sobre “la cabeza” en los momentos realmente cruciales.

Ahora bien, las emociones permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, como: riesgos, pérdidas irreparables, persistencia en el logro de un objetivo (a pesar de las frustraciones), la relación de pareja, la amistad, la creación de una familia, entre muchas otras situaciones que son muy difíciles como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto.

La dicotomía emocional/racional se aproxima a la distinción popular entre “corazón” y “cabeza”; saber que algo está bien “en el corazón de sí mismo” es una clase de convicción diferente, en cierto modo una clase de certidumbre más profunda, que pensar lo mismo de la mente racional.

Existe un declive constante en el índice del control racional-a-emocional sobre la mente; cuando más intenso es el sentimiento, más dominante se vuelve la mente emocional y más ineficaz la racional. Esta es una combinación que parece surgir de eones de la ventaja evolutiva de que las emociones y las intuiciones guían la respuesta instantánea en situaciones en las que la vida del ser humano está en peligro y en las que detenerse a reflexionar en lo que se debe hacer podría costarle la vida.

Cada emoción predispone al individuo de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto sometida la existencia humana.

El ser humano sabe por experiencia que las decisiones y acciones dependen tanto de los sentimientos como de los pensamientos. Se ha sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales de todo lo que mide el CI (Coeficiente Intelectual) para la existencia humana pero, en los momentos en que

el individuo se ve arrastrado por las emociones, la inteligencia pasa a segundo término.

Existen reacciones automáticas en las que los impulsos y emociones rebasan, incluso al sentido común y las acciones realizadas pueden desembocar en una tragedia como en el siguiente ejemplo: un día un matrimonio tuvo un compromiso por la noche; la hija menor se quedó en casa dormida en su habitación, al regresar a su hogar, se dirigieron a la habitación de la hija y se dieron cuenta que el perro salía de esta con el hocico ensangrentado, inmediatamente el papá corrió por su revólver y le disparó al perro creyendo que había mordido a su hija, al entrar a la habitación notó que su hija permanecía dormida y encontró una serpiente muerta, en ese momento se dio cuenta que el perro solo protegió a la niña. ⁽¹⁹⁾

Goleman, D., considera que las reacciones automáticas se registran en el sistema nervioso porque sirvió para garantizar la vida durante un periodo largo y decisivo de la prehistoria humana y, más importante todavía, porque cumplió con la principal tarea de la evolución, perpetuar las mismas predisposiciones genéticas en la prole.

A lo largo del tiempo, la sociedad ha reprimido la manifestación de emociones, las cuales han sido referencia del proceso evolutivo. “Las primeras leyes y códigos éticos como el código de Hammurabi y los diez mandamientos del Antiguo Testamento” son considerados por Daniel Goleman como intentos de refrenar y someter la vida emocional.

A pesar de todas las limitaciones impuestas por la sociedad, la razón se ve desbordada por la pasión, cuyo origen se asienta en la vida mental. El diseño biológico de los circuitos nerviosos emocionales básicos con el que nace el ser humano lleva miles de generaciones demostrando su eficacia.

Goleman, D., las lentas y deliberadas fuerzas evolutivas que han ido modelando nuestra vida emocional han tardado cerca de un millón de años en llevar a cabo

su cometido, y de estos, los últimos diez mil han tenido una escasa repercusión en las pautas biológicas que determinan la vida emocional.

El ser humano presenta diferentes emociones a diversas situaciones y de acuerdo a como se manifiesten, es como actuará el cerebro emocional y de esta manera la respuesta que tiene el organismo.

Uno de los principales cambios biológicos producidos por la felicidad, consiste en el aumento de la actividad de un centro cerebral que se encarga de inhibir los sentimientos negativos, de calmar la preocupación y aumentar la energía.

(La expresión facial de disgusto (ladeando el labio superior y frunciendo ligeramente la nariz) sugiere, como observaba Darwin, un intento primordial de cerrar las fosas nasales para evitar un olor nauseabundo o para expulsar un alimento tóxico.

La principal función de la tristeza consiste en ayudar a asimilar una pérdida, esta provoca la disminución de la energía y del entusiasmo por las actividades vitales.⁽²⁰⁾

El sistema límbico

El sistema límbico, controla las respuestas emocionales y se asocia con la conducta, el aprendizaje, la memoria, recuerdos de eventos pasados y la personalidad de cada individuo. “El nombre límbico proviene del latín limbus que significa borde o frontera; dado que está situado en los márgenes del cuerpo calloso”.

El sistema límbico como se puede observar en la imagen posterior, está formado por varias estructuras: hipocampo, circunvolución del cíngulo, amígdala, tálamo, fórnix, cuerpo calloso, hipófisis e hipotálamo.

Cada una tiene funciones propias, pero todas intervienen en algunos aspectos del comportamiento, sobre todo en la vida emocional y el aprendizaje.

El sistema límbico no actúa de la misma manera en todos los seres vivos, ya que hablando en términos evolutivos, los mamíferos lo desarrollaron de una manera más completa y eficaz, algo que no sucedió en animales primitivos como peces o reptiles.

Las personas o animales que han sufrido lesiones en áreas específicas del sistema límbico (amígdala) no manifiestan las emociones básicas como la ira; sin embargo, aparecen cuando: estas estructuras son estimuladas.

Las diferentes estructuras límbicas parecen mantener el equilibrio entre estados emocionales opuestos, esto quiere decir que mientras la estimulación de la amígdala provoca ira, con el septum ocurre lo contrario.

La memoria también constituye una función importante del sistema límbico, tal como se ha demostrado en aquellos casos en que se produce una degeneración de una sección del tálamo en individuos que padecen una alteración de la memoria, conocida como síndrome de Korsakoff²¹.

2.2.1.5 Capacidades de la inteligencia emocional

Goleman, D., fundamenta:

Percibir las propias emociones

Como se mencionó en el primer capítulo, la inteligencia intrapersonal se refiere a las personas que se conocen perfectamente a sí mismos, saben controlar sus sentimientos y emociones.

La inteligencia intrapersonal permite a cada individuo formarse un modelo mental de sí mismo, de esta manera encaminarla para una buena toma de decisiones.

Tener conciencia de uno mismo (self - awarness), es el sentido de una atención progresiva a los propios estados internos, en esta conciencia auto reflexiva, la mente observa, investiga la experiencia misma, incluidas las emociones.

En el proceso de autoconocimiento, autoexploración o inteligencia intrapersonal, se adquiere el desarrollo completo de sus habilidades tanto lógicas como deductivas, que permite elaborar una identidad y mostrar una actitud hacia sí mismo, considerando una continua retroalimentación de auto percepciones y auto evaluaciones, que se modifican debido a la interacción del hombre con su ambiente, con los demás y consigo mismo.

Es importante tener en cuenta ciertos elementos que a continuación se describen:

Es la valoración de sí mismo y no el comportamiento del otro lo que causa su propia reacción. El ser humano, por naturaleza, comete errores y es necesario tolerar estas equivocaciones. Cuando el ser humano se equivoca debe ser capaz de reconocerlo y de enmendar el error, no limitarse a autoculparse, ni culpar a los otros; tener actitud creativa y ser capaz de asumir los riesgos que implica una nueva tarea, evitar la crítica, ya que esto provoca un quebrantamiento del valor de la persona.

Ser demasiado conscientes de que la valoración propia depende de cada individuo. Tener una autoestima elevada permite sobrellevar las propias debilidades y defectos, de tal manera que pueda enfrentar al mundo directo, con éxito.

Para reforzar la autoestima, eliminar juicios y aumentar el grado de satisfacción, es importante aceptar los errores y corregirlos.

Goleman, D., en su libro “La Inteligencia Emocional”, clasifica a las personas en dos aspectos en los que se puede ubicar las emociones al reprimirlas y al aceptarlas.

Estas comparaciones, permiten deducir que las personas que se encuentran atrapadas en sus propias emociones, suelen ser personas con autoestima baja, dependientes, depresivas, frívolas, inseguras, negativas y sin carácter. Por el contrario, las personas que aceptan resignadamente sus emociones se perciben como seguras de sí mismas, asertivas, motivadas y con iniciativa.

El hecho de percibir las propias emociones y tener conciencia de ellas, ayuda a identificar lo que siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientarlas a la buena toma de decisiones en cualquier aspecto su vida, así como tener una idea realista de sus habilidades que le permita adquirir confianza en sí mismo.

Controlar las propias emociones

Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de sí mismo. Goleman, las personas que carecen de esta capacidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras

aquellas que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mayor rapidez de los reverses y trastornos de la vida.

Ordenar las emociones al servicio de un objetivo, es esencial para prestar atención, para la automotivación, el dominio y la creatividad. El autodomio emocional sirve de base a toda clase de logros. Y ser capaz de internarse en un estado de fluidez, permite un desempeño destacado en muchos sentidos. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Aunque las personas tengan autodomio emocional, no quiere decir que estas personas repriman sus verdaderos sentimientos o emociones. Las personas deben de aprender que el hecho de tener autodomio emocional, no significa que este debe ser excesivo, porque se puede llegar al punto de sofocar todos los sentimientos, emociones y espontaneidad, ya que ese exceso de control puede afectar física y psicológicamente a esa persona.

La autorregulación depende del funcionamiento de los centros emocionales, en conjunto con los centros ejecutivos del cerebro en las zonas pre-frontales, estas dos habilidades primarias están en el corazón de cinco aptitudes emocionales:

- **Autodomio:** Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- **Confabilidad:** Exhibir honradez e integridad.
- **Escrupulosidad:** Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- **Innovación:** Estar abiertos a ideas y enfoques novedosos y nueva información.

Motivarse a si mismo

Según Goleman, D, la motivación es un proceso que parte de un requerimiento fisiológico o psicológico, una necesidad que activa un comportamiento, un impulso orientado hacia un objetivo o un incentivo, la clave para entender el proceso de

motivación reside en el significado de las necesidades los impulsos, los incentivos y en las relaciones entre ellos.

Motivo y emoción tienen la misma raíz latina: *motere*, “mover”. Las emociones son, lo que mueve al individuo a ir tras un objetivo; impulsan las motivaciones de un individuo y esos motivos, a su vez, dirigen las percepciones, dando forma a los actos.

La motivación es la presión interna que surge de una necesidad, que excita las estructuras nerviosas, origina un estado lleno de energía que impulsa al organismo a actuar, iniciando una conducta, guiándola y manteniéndola hasta que alcance una meta.

Así mismo, es el proceso responsable para lograr la intensidad, dirección y persistencia de los esfuerzos de una persona para alcanzar una meta.

Neurología de la motivación

Se sabe que la amígdala alberga el circuito cerebral que respalda la motivación. Goleman considera que el aprendizaje emocional que predispone a alguien a encontrar placer en una serie de actividades y en otras no, así como el repertorio de recuerdos, sentimientos y hábitos asociados con esas actividades, está almacenado en los bancos de memoria emocional de la amígdala y sus circuitos relacionados.

La motivación en un sentido sistemático, está compuesta por tres elementos que interactúan y son interdependientes:

Cómo se observa en el esquema anterior existen las tres dimensiones del proceso básico de motivación que constituyen el punto de partida de las teorías de motivación.

Necesidad: Surgen cuando existe un desequilibrio fisiológico o psicológico, se presentan cuando las células del cuerpo son privadas de alimento y agua o cuando alguna persona es despojada de sus amigos o compañeros; una necesidad significa una carencia interna de la persona como: la inseguridad, la soledad, el hambre y la sed.

Impulso: El impulso genera un comportamiento de búsqueda e investigación para encontrar objetivos o incentivos que una vez que se alcancen satisfarán las necesidades y reducirán la tensión, cuanto mayor sea la tensión, mayor será el grado de esfuerzo. Incentivos:

Está definido como algo que puede aliviar una necesidad o reducir un impulso. El alcanzar un incentivo tiende a restaurar el equilibrio fisiológico o psicológico y elimina el impulso.

Para poder auto motivarse es necesario tener autoconocimiento, autoevaluación, autocontrol y autorregulación, debido a que están estrechamente relacionadas. Si la persona no tiene conocimiento de sí mismo, no sabrá como evaluarse ó tener una regulación de sus emociones.

La capacidad de motivarse a sí mismo, requiere de utilizar las preferencias para orientarse y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas, ser efectivos y perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.

Goleman afirma que existe una relación muy estrecha entre la conciencia de uno mismo y la autoconfianza. Cada uno de nosotros dispone de un mapa interno de sus propias preferencias, capacidades y deficiencias. Es por ello que si la persona no se siente capaz de realizar alguna actividad, no llevará a cabo la acción.

Es necesario estimular la autoestima con ayuda de la auto motivación, de esta manera la persona cumple sus objetivos y se siente satisfecha con los resultados.

Para concluir este subtema y el tema de la inteligencia intrapersonal, se presenta el marco de aptitudes emocionales, en el cuál clasifica el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación en base a las aptitudes.

Marco de aptitudes emocionales

Las aptitudes emocionales requieren de ciertas capacidades, que van desde la aptitud personal (que en este caso se refiere a la inteligencia intrapersonal), hasta la aptitud social (que se refiere a la inteligencia interpersonal).

Tres aptitudes motivacionales tipifican el desempeño sobresaliente:

- Afán de triunfo: El afán de mejorar o destacarse.
- Compromiso: Adoptar la visión y los objetivos de la organización o grupo.
- Iniciativa y optimismo: Aptitudes gemelas que mueven a aprovechar las oportunidades y permiten aceptar con buen ánimo contratiempos y obstáculos.

La influencia de las emociones en las relaciones humanas

Según Reeve, J. considera que las emociones influyen de manera significativa e indirecta en las relaciones humanas, ya que las personas no solo causan emociones que nos intranquilizan, sino que nos afectan también.

Por ejemplo mediante el contagio emocional que es la tendencia a imitar y sincronizar de modo automático expresiones, vocalizaciones, posturas y movimientos con los de otra persona y, en consecuencia, converger emocionalmente, ya que las emociones de otros crean emociones en nosotros a través de la interacción social.

Imitación: En una conversación, la gente de modo automático y continuo imita y sincroniza sus movimientos con las expresiones faciales, voces, posturas, movimientos y conductas instrumentales de la otra persona.

Retroalimentación: La experiencia emocional subjetiva se ve afectada, momento a momento, por la activación y la retroalimentación de la imitación facial, vocal, de postura y de movimientos.

Contagio: En consecuencia, la gente tiende momento a momento a atrapar las emociones de la otra persona. ⁽²²⁾

Para Manstead, en un análisis social y cultural de la emoción, las otras personas son las más ricas fuentes de experiencias emocionales, ya que la mayoría de las emociones surgen durante la interacción social pues con frecuencia atrapamos las emociones de otros a través de un proceso de contagio de emoción que involucra la imitación, la retroalimentación, y a fin de cuentas el contagio.

Además de servir como funciones de enfrentamiento y solución, las emociones son funciones sociales

Las emociones

Comunican nuestros sentimientos a los demás.

Regulan el modo en que los demás interactúan con nosotros.

Invitan y facilitan la interacción social.

Desempeñan un papel principal para crear, mantener y disolver relaciones. ⁽²³⁾

2.2.1.6 Modelo de inteligencia emocional y social de Bar-On

BarOn (1997); cit. por Ugarriza, N., define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de BarOn inteligencias no cognitivas– se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente BarOn, (2000); en Gabel (2005). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- 1) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- 2) El componente Interpersonal; que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- 3) El componente de adaptabilidad o ajuste; permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- 4) El componente del manejo del estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.

5) El componente del estado de ánimo general, constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Además, BarOn dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social BarOn, cada uno de éstos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.

A continuación se presentan los quince componentes conceptuales de la inteligencia emocional que son medidos por las sub-escalas del ICE de BarOn, precisando antes, que dichas habilidades no cognitivas y las destrezas se desarrollan a través del tiempo, cambian durante la vida y pueden ser mejoradas mediante entrenamiento, programas remediabiles y técnicas terapéuticas.

I. Componentes intrapersonales (CIA):

Esta área señala a las personas que están en contacto con sus sentimientos, que se sienten bien acerca de sí mismos y se sienten positivos en lo que están desempeñando.

Personas capaces de expresar abiertamente sus sentimientos, ser independientes, fuertes que confían en la realización de sus ideas y creencias. Área que reúne los siguientes sub-componentes.

1. Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM): Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos. No sólo es la capacidad de ser conscientes de los propios sentimientos y emociones, sino también de diferenciar entre ellos; conocer lo que se está sintiendo y por qué; saber que ocasionó dichos sentimientos.

Serias deficiencias en esta área fueron encontradas en condiciones alexitéricas, es decir, imposibilidad de expresar los sentimientos en una forma verbal.

2. Asertividad (AS): Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender sus propios derechos de una manera no destructiva. Está compuesta por tres componentes básicos: (1) la capacidad de manifestar los sentimientos, (2) la capacidad de expresar las creencias y pensamientos abiertamente y (3) la capacidad de defender los derechos personales. Los individuos seguros no son personas sobre controladas o tímidas, más bien son capaces de manifestar abiertamente sus sentimientos, sin llegar a ser agresivos o abusivos.

3. Autoconcepto (AC): Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del autor respetó y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

4. Autorrealización (AR): Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo.

La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus

propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

5. Independencia (IN): Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia.

En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

II. Componentes interpersonales (CIE):

Área que muestra las habilidades y el desempeño interpersonal; es decir personas responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales. Reuniendo los siguientes sub-componentes:

1. Empatía (EM): Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás. Es ser sensible a lo que otras personas sienten, cómo lo sienten y por qué lo sienten. Ser empático significa ser capaz de “entender emocionalmente” a otras personas. Las personas empáticas cuidan de las demás y muestran interés y preocupación por ellas.

2. Relaciones Interpersonales (RI): Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad, el dar y recibir afecto. La mutua satisfacción incluye los intercambios sociales significativos que son potencialmente provechosos y agradables.

La habilidad de mantener relaciones interpersonales positivas se caracteriza por la capacidad de dar y recibir aprecio y afecto, e implica un grado de intimidad con otro ser humano.

Este componente no está solo relacionado con el deseo de cultivar buenas relaciones amicales con otros, sino también con la capacidad de sentir tranquilidad y comodidad con dichas relaciones y manifestar expectativas positivas relacionadas con el intercambio social.

3. Responsabilidad Social (RS): Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal.

Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad.

Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales. Estas personas poseen sensibilidad interpersonal y son capaces de aceptar a otros y utilizar sus talentos para el bienestar de la colectividad y no sólo de sí mismos. Las personas que muestran deficiencias en esta área podrían manifestar actitudes antisociales, actuar en forma abusiva con los demás y aprovecharse de ellos.

III. Componentes de adaptabilidad (CAD):

Área que ayuda a revelar cuán exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas.

Dentro de esta área se reúnen los siguientes sub-componentes:

1. Solución de Problemas (SP): Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el

problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

2. Prueba de la Realidad (PR): Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas.

El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos.

Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

3. Flexibilidad (FL): Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares.

IV. Componentes del manejo del estrés (CME):

Área que indica cuanto puede ser capaz una persona de resistir a la tensión sin perder el control. Llegando a ser por lo general calmados, rara vez impulsivos, así como trabajar bajo presión realizando bien sus labores en esta situación. Reúne los siguientes sub-componentes:

1. Tolerancia a la Tensión (TT): Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y positivamente a la tensión. Es la capacidad que permite sobrellevar las situaciones difíciles en sentirse demasiado abrumado.

Esta habilidad se basa en (1) la capacidad de elegir cursos de acción para enfrentar la tensión, (2) una disposición optimista hacia las experiencias nuevas y el cambio en general, así como hacia la propia capacidad de sobrellevar exitosamente un problema específico, y (3) el sentimiento de que uno mismo puede controlar e influir en la situación que origina la tensión. Esto incluye tener una variedad de respuestas adecuadas a las distintas situaciones tensionales, encontrándose asociada con la capacidad para mantenerse relajado y sereno para enfrentar de manera calmada las dificultades sin ser manejado por las emociones fuertes.

2. Control de los Impulsos (CI): Consiste en la habilidad para resistir o postergar un impulso o arranque para actuar y controlar nuestras emociones, es decir aceptar nuestros impulsos agresivos, estando sereno y controlando la agresión, la hostilidad y la conducta irresponsable.

Los problemas en el control de los impulsos se manifiestan mediante la poca tolerancia a la frustración, la impulsividad, la dificultad para controlar la ira, el comportamiento abusivo, la pérdida del autocontrol y la conducta explosiva e impredecible.

V. Componentes de estado de ánimo general (CAG):

Esta área mide la capacidad del individuo para disfrutar de la vida así como la visión que tiene de la misma y el sentimiento de contento en general. Esta área reúne los siguientes sub-componentes:

1. Felicidad (FE): Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros, para divertirse y expresar sentimientos positivos. Sintiéndose capaces de disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan. Este sub-componente de la inteligencia emocional implica la capacidad de disfrutar de diversos aspectos de la propia vida y de la vida en general. A menudo, las personas felices se sienten bien y cómodas tanto trabajando como descansando; son capaces de “abandonar toda inhibición” y disfrutar de las oportunidades de diversión que se presentan.

2. Optimismo (OP): Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aún en la adversidad. Implica la esperanza en el planteamiento de vida que tiene una persona. Es la visión positiva de las circunstancias diarias.

El optimismo es lo opuesto al pesimismo, el cual es un síntoma común de la depresión.⁽²⁴⁾.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Conceptualización

Para Schermerhorn, J., considera que el desempeño laboral es la cantidad y calidad en el cumplimiento de tareas por parte de un individuo o grupo.

La selección adecuada de personas trae a las personas con la capacidad adecuada para ocupar un puesto. Los mejores gerentes se aseguran a diario que personas talentosas ocupen todos los puestos bajo su supervisión. La capacitación y desarrollo mantienen actualizadas las habilidades de las personas y permiten que su desempeño laboral alcance un alto nivel de logro. Al renovar y redoblar su compromiso con el factor de capacidad y con las mejores prácticas en la gestión del talento humano, los gerentes pueden contribuir sustancialmente al desarrollo del desempeño laboral.

El desempeño laboral requiere apoyo porque hasta el individuo más capaz y dedicado no alcanzará los niveles más elevados de desempeño a no ser que cuente con el apoyo apropiado. El apoyo crea un ambiente de trabajo rico en oportunidades para aplicar el propio talento para obtener la máxima ventaja. Para utilizar plenamente su capacidad, los trabajadores necesitan suficientes recursos, objetivos e instrucciones claras, estar libres de reglas y restricciones laborales innecesarias, tecnologías adecuadas y retroalimentación del desempeño. Proporcionar éstas y otras formas de apoyo laboral directo es una responsabilidad de la gestión del talento humano.

El desempeño laboral implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto

desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo. ⁽²⁵⁾

Según Chiavenato, I. señala que en la organización moderna no hay tiempo para remediar un desempeño deficiente o por debajo de la media. El desempeño humano debe ser excelente en todo momento para que la organización sea competitiva y obtenga resultados en el mundo globalizado de hoy.

En la moderna concepción, la evaluación de desempeño no comienza por la apreciación del pasado, sino por la focalización en el futuro. O mejor, está más orientada hacia la planeación del desempeño futuro que hacia el juzgamiento del desempeño pasado y no se queda ahí, sino que procura orientar el desempeño hacia fines y objetivos previamente negociados y fijados, trata de dotarlo de todos los recursos necesarios para su adecuada consecución, busca hacerle seguimiento con mediciones adecuadas y comparativas y, en especial, busca darle coherencia a través de retroalimentación constante y evaluación continua: Todo esto busca garantizar el desempeño conforme a las necesidades de la organización y los objetivos de carrera del evaluado. ⁽²⁶⁾

Para Robbins, S. y Judge, T., considera que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos.

El desempeño en el trabajo implica esfuerzo o la disposición para trabajar arduamente en una tarea. El esfuerzo es un componente irremplazable del lugar de trabajo de alto desempeño. Hasta los trabajadores más capaces no lograrán un alto desempeño de manera consistente a menos que estén dispuestos a rendir su máximo esfuerzo. Pero la decisión de una persona para hacerlo no depende

por completo de ella. Por eso lo que la gestión del talento humano debe hacer es intentar crear las condiciones para que la persona se esfuerce al máximo.

Para mejorar el desempeño de la organización el director debe fomentar un propósito y un sentido de dirección compartidos para el futuro, que sean convincentes. Debe crear un clima de trabajo en el cual se confíe y respete a los individuos como adultos responsables. Finalmente debe capacitar a todos los empleados en el entendimiento y aplicación de métodos de mejoramiento de sistemas y procesos. ⁽²⁷⁾

Para Vázquez, J. define que el desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. ⁽²⁸⁾

Asimismo para Arias, F., precisa que el trabajador para lograr los objetivos y las metas que se propone alcanzar no actúa aisladamente, debe relacionarse con el resto de los individuos que integran su entorno organizacional, de tal manera de lograr su adaptación al medio en el que se desenvuelven. En este orden de ideas, las empresas pueden influir en la vida diaria del personal para su desempeño, así como la calidad y sistema de vida de un individuo, en sus valores y costumbres que le permiten satisfacer sus necesidades sociales, psicológicas, laborales y económicas ⁽²⁹⁾

Druker, P., al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros. ⁽³⁰⁾

Robbins, S., plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario

ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.⁽³¹⁾

Benavides, O., al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

El desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.⁽³²⁾

2.2.2.2 Dimensiones de desempeño laboral

a. Satisfacción laboral

Para Robbins, S. y Coulter, M., considera que la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.⁽³³⁾

Asimismo Robbins, S. y Judge, T., precisan que cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción

laboral tiene sentimiento positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. Debido a la gran importancia que los investigadores del compromiso organizacional han dado a la satisfacción laboral.

Nuevamente Robbins, S. y Judge, T.), plantea factores o atributos del puesto de trabajo con relación a la satisfacción laboral:

Autonomía e independencia.

Prestaciones.

Oportunidades de avances profesionales.

Oportunidades de desarrollo profesional.

Remuneración/salario.

Comunicación entre los empleados y la gerencia.

Contribución del trabajo a las metas de negocios de la organización.

Capacitación específica para el puesto.

Reconocimiento de la gerencia del desempeño del trabajador en el puesto.

Significatividad del trabajo.

Relación con los colegas.

Relación con el supervisor inmediato.

El trabajo en sí mismo

Las variedades de las actividades.

La satisfacción laboral es, pues una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Aspectos motivadores del trabajo, gran parte de la actividad laboral está motivada. Es decir se trata de una conducta dirigida a objetivos, autorreguladas y controladas a nivel automático y/o cognitivo, persistente durante un periodo de tiempo y actividad por un conjunto de necesidades, emociones valores y metas y expectativas.

Arbaiza, L., señaló que las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.⁽³⁴⁾

Para Weinert, B., la satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo.

Dicho autor propone las siguientes razones:

Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.

Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.

Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.

Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.

Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

El propio autor destaca cómo, en el conjunto de las organizaciones, aspectos psicológicos tan importantes como las reacciones afectivas y cognitivas despiertan en el seno de los mismos niveles de satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

Esta concepción de la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él. ⁽³⁵⁾

Para Grönroos, C., considera que la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.

La satisfacción en el trabajo se produce cuando el esfuerzo realizado culmina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal fijado. Pero el esfuerzo orientado a la satisfacción, se realiza en función de factores tales como: el valor del incentivo, las expectativas de su logro, las aptitudes y los rasgos de la personalidad, la consideración de los cometidos y las condiciones de trabajo. La persona tiene, respecto a la organización, la expectativa de obtener diversas recompensas potenciales. La satisfacción en el trabajo origina importantes consecuencias tanto para la persona como para la propia organización. ⁽³⁶⁾

b. Compensaciones y beneficios

De igual forma Sotomayor, F., indica que el sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad⁽³⁷⁾.

Para Rosanas, J., la definición de las políticas de remuneración constituye un desafío particularmente importante para las empresas. Por un lado, la remuneración forma parte de la propuesta de valor a las personas, ya que tiene una influencia directa sobre la atracción y retención del talento, así como sobre el

compromiso del individuo con los objetivos e iniciativas que lleva adelante la organización. Por otro lado, en muchas organizaciones las remuneraciones son uno de los principales costos y tienen la particularidad que son difíciles de ajustar ante cambios desfavorables en el contexto económico.

El sistema de remuneración es un mecanismo de control y un incentivo imprescindible que debería considerarse en su totalidad en lugar de analizarse por partes o de forma compartimentalizada. Todos los miembros de una empresa, desde el nivel más bajo hasta el más alto de la pirámide corporativa, actúan en función de su retribución. Por consiguiente, el diseño del sistema de remuneración influye sobre las decisiones estratégicas de los directivos, así como sobre el modo en que dichas decisiones se implementan en toda la empresa. Las empresas pueden elegir entre distintas políticas de compensación, desde las más elitistas hasta las más igualitarias. El número de directivos incluidos en los programas de compensación define una cultura más bien jerárquica o igualitaria.⁽³⁸⁾

c. Trabajo en equipo

Según Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M., consideran que un grupo pueden definir como dos o más personas que actúan de formas interdependientes y unificadas para conseguir metas comunes. Un grupo es más que un conjunto de individuo: a partir de sus interacciones se crean nuevas fuerzas y propiedades que deben identificarse y estudiarse en sí. Las metas pueden referirse a tareas específicas, pero también a que las personas compartan preocupaciones, valores o ideologías comunes.

Los grupos de trabajo en una organización tienen varias características:

Sus miembros comparten una o más metas comunes, como las de desarrollar, fabricar y comercializar un producto nuevo.

Habitualmente requieren interacción y comunicación entre sus miembros, es imposible coordinar los esfuerzos de los miembros de grupo sin comunicación.

Sus miembros asumen funciones dentro del grupo, en un grupo de producto hay varios individuos responsables de diseñarlo, producirlo, venderlo o distribuirlo.

Los grupos desarrollan normas respecto del comportamiento esperado de sus miembros, si los individuos se desvían de ellas se ejerce presión para que se cumplan (lo que puede ser funcional cuando, por ejemplo, otros miembros del grupo reprenden a una personas a menudo llegan tarde al trabajo). ⁽³⁹⁾

Asimismo Donnola, G., el trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Las características del trabajo en equipo son:

Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.

Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. El trabajo en equipo no es la suma de las aportaciones individuales, sino que por el contrario se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso

Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común. El trabajo en equipo significa que las personas que integren el grupo tienen que tener claro los objetivos y metas, han de orientar su trabajo a la consecución de los fines del grupo.

Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo.

Para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación. Debe existir un ambiente de trabajo armónico, que permita y promueva la participación

de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.

Las competencias que las personas que trabajan en equipo tienen que tener desarrolladas son las de ser capaces de gestionar bien el tiempo, la responsabilidad y compromiso. Es necesario además, contar con capacidades como facilidad para la comunicación y de establecimiento de relaciones interpersonales. ⁽⁴⁰⁾

Para Reza, J., considera que el tema de la formación de los equipos de trabajo inicia desde el mismo proceso de selección, por tanto es importante definir las competencias del cargo y establecer si las funciones que desempeñará el candidato requieren que el trabajo en equipo sea una competencia central. Esto es importante por cuanto muchas personas son exitosas y altamente productivas sin necesidad de estar funcionando alrededor de un equipo, necesariamente. ⁽⁴¹⁾

c. La comunicación

Según Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. , precisan que el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de una formación para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa. La comunicación es esencial para el funcionamiento interno de las empresas porque integran las funciones gerenciales, es necesario sobre todo para:

Establecer y difundir las metas de una empresa.

Desarrollar planes para su logro.

Organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz.

Seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización.

Liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir.

Controlar el desempeño.

La comunicación no sólo facilita las funciones gerenciales, sino que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través de intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los

reglamentos de los gobiernos y las preocupaciones de la comunidad, es a partir de la comunicación que cualquier organización se vuelve un sistema abierto que interactúa con su ambiente.

El ambiente de la empresa ofrece muchas posibilidades de comunicación oral, desde las reuniones informales del equipo de fútbol de la compañía y la hora del almuerzo que los empleados pasan juntos, hasta conferencias más formales y reuniones de comités y del consejo. La comunicación también existe cuando los miembros de los diferentes departamentos forman equipos de tarea o grupos de proyectos.

La comunicación tiene por objetivo, además de crear y fortalecer la imagen corporativa, la de contribuir a la diferenciación y lograr el posicionamiento para crear la ventaja competitiva de la organización.

La comunicación es importante para las empresas ya que participa en el diseño de planes estratégico de las organizaciones y busca garantizar el cumplimiento de objetivos a través de sus acciones a realizar por cada uno de los miembros de la empresa.

La comunicación puede ser resumida en tres partes:

La empresa posee un conjunto de recursos con demasiado significado.

En sus públicos causan diversas impresiones dependiendo de la interpretación que cada uno tenga.

Mediante un buen manejo del punto uno es posible incidir de manera positiva en el segundo.

La comunicación empresarial se hace estratégica en la medida en que se sabe dónde está y a dónde se quiere llegar, y para lograrlo se debe contar con una visión entrenada para analizar y comprender espacialmente aquello que rodea la empresa y las diferentes situaciones que vive.⁽³⁹⁾

Para Pérez, F., la comunicación está destinada para miras a largo plazo, donde se deben cumplir objetivos de una empresa y a la vez generar una imagen y respaldar una marca para conseguir una permanencia en el tiempo (...) la

comunicación estratégica debe crear redes de mensajes que den coherencia a la organización pero no olvidando a quién van dirigidos los mensajes.

Asimismo considera que comunicación a la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de la empresa (publicidad, marketing, folletería, canales comunicativos, ambiente laboral, organigrama, distribución espacial, atención al cliente, posventa, etc.) para de la competencia y lograr un lugar en la mente de los públicos que nos interesa.

Las estrategias de comunicación así descritas tienen los rasgos de toda que caracterizan a toda estrategia, con la única acotación de que, en este caso, para el logro de sus metas los jugadores utilizan el poder de la interacción simbólica en vez de la fuerza o cualquier otro sistema de interacción física. Entonces, una estrategia de comunicación cumple al menos tres funciones:

Da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización: La estrategia de comunicación se convierte así en el marco unitario de referencia al que se remiten todos los actores de la organización, encauzando de facto una misma lectura de los problemas y oportunidades; poniendo en común unos mismo valores y un lenguaje compartido, y, sobre todo, dando coherencia a la pluralidad de voluntades y a la tremenda complejidad de las actuaciones que pueden darse en una institución.⁽⁴²⁾



2.3 Definiciones conceptuales

Inteligencia emocional. Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.

Tipos de emociones. Las emociones son manifestaciones de estímulos internos y externos que los seres humanos presentan en su vida diaria, se pueden manifestar de forma positiva o negativa, dependiendo de la situación y la autoestima que se presente. Conocer las emociones, permite al individuo canalizarlas.

La ansiedad. Es un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, no siempre es patológica sino que es una emoción común como el miedo, la ira o la felicidad.

Los miedos. El miedo es una emoción que se caracteriza por un intenso sentimiento desagradable, provocado por la sensación de un peligro, real o supuesto, presente o futuro.

La ira. La ira surge de experiencias desagradables como obstaculizar planes y metas por fuerzas externas o bien de una traición en la confianza; la esencia de la ira radica en la creencia de que las situaciones no son como deberían ser”.

La felicidad. La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo. Es definida como una condición interna de satisfacción y alegría. Es una emoción agradable del alma que consiste en disfrutar de lo que el alma posee en el bien que las impresiones del cerebro le representan como propio.

El amor. El amor es la respuesta al problema de la existencia humana, visto de una manera más cuadrática es un arte y como todo arte tiene características comunes y una práctica por aprender. Esta emoción activa el sistema parasimpático, este envía una respuesta de relajación, calma y satisfacción que favorece la convivencia.

Sorpresa. La sorpresa es un estado emocional breve que es resultado de un evento inesperado y que puede ser agradable o desagradable, pero en ambos casos es momentáneo.

Disgusto. El disgusto se refleja en un sentimiento de dolor o tristeza provocado por situaciones desagradables o de desgracia, y las reacciones más comunes a esta emoción es librarse o alejarse de un objeto o persona que provoca este disgusto.

Tristeza. La tristeza es una de las emociones básicas del ser humano; es un estado afectivo provocado por un descenso de la moral. Es la expresión del dolor afectivo mediante el rostro abatido y en ocasiones acompañado de llanto.

Desempeño Laboral. Es la cantidad y calidad del cumplimiento en la tarea de parte de un individuo o un grupo.

Eficacia. Consecución de los objetivos; logro de los efectos deseados.

Eficiencia. Logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

2.4.2 Hipótesis específicos

- Existe relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Existe relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Existe relación significativa entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

- Existe relación significativa entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.
- Existe relación significativa entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

2.4.3. Variables.

Variable 1: Inteligencia emocional.

Variable 2: Desempeño laboral.



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación es de tipo básica y no experimental, porque lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, es decir si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

La presente investigación es de nivel:

Descriptiva. Porque tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes categorías o clases de dicho objeto consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Correlacional. Permitió investigar la relación existente entre las variables que forman parte del estudio. Por medio de este método el investigador puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables.

Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El objeto de estos estudios es conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables, por lo que con frecuencia busca predecir y en ocasiones, extrapolar el comportamiento de alguna variable objetivo.

3.1.1 Descripción del diseño

El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de la(s) hipótesis formuladas en un contexto en particular.

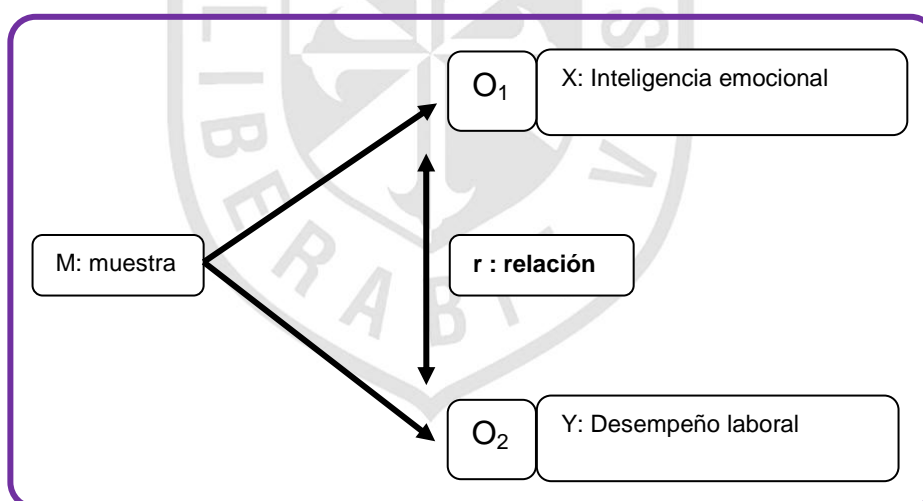
La investigación será no experimental por que asume que la variable independiente “inteligencia emocional” ya existe y actúa en el contexto de la

investigación. Las investigaciones no experimentales implican la observación de los hechos tal como se dan en el contexto para después describirlo y analizarlos. Se utilizó un diseño no experimental, transversal: correlacional, porque no existirá manipulación activa de ninguna de las variables. El estudio de correlación tuvo como propósito determinar el grado de relación entre variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación.

Esta investigación busco cuantificar la magnitud de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, asimismo identificar la relación entre las variables, en una misma muestra del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:

Gráficamente se denota:



Dónde:

M : Muestra de estudio

X : Inteligencia emocional

Y : Desempeño laboral

O₁ : Evaluación de la inteligencia emocional

O₂ : Evaluación del desempeño laboral.

r : La "r" hace mención a la posible relación entre ambas variables.

3.1.2 Tipo-Nivel

El nivel de investigación es correlacional, porque permitió determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

La presente investigación se orienta a recolectar informaciones, procesar e interpretar sobre el estado real de trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014 sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

3.1.3. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

En tal sentido para la presente investigación la población estuvo conformada por 100 trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla, período 2014.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 65 trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández, 2010, p. 176). El tamaño de la muestra reunirá un total de por 65 trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

3.3 Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	TIPO DE VARIABLE	ESCALA	INDICADOR	INSTRUMENTO
V. a Medir Inteligencia Emocional	Capacidad humana de sentir, entender, controlar, habilidad para manejarlos y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.	Cuantitativa	Ordinal	Bajo Medio Alto	Inventario de Bar On.
Desempeño laboral	Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Cuantitativo	Ordinal	Bajo Medio Alto	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Descripción de los instrumentos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permitieron obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñaron de acuerdo a la técnica a seguir.

Es de gran importancia haber utilizado los instrumentos correctos para asegurarse de obtener la información relevante a fin de solucionar correctamente el problema mediante el estudio de los datos verdaderamente relevantes.

Para la presente investigación se utilizó el método directo al tratarse de un proyecto factible con diseño de campo resultó imprescindible la presencia de los investigadores en la fuente primaria a fin de garantizar la obtención de todos aquellos datos de importancia para la resolución efectiva del problema.

Para medir Inteligencia Emocional se utilizó el inventario de Bar On, conformado por las siguientes dimensiones e indicadores:

Tabla 2. Dimensiones e indicadores de inteligencia emocional

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES
De la dimensión		
Componente Intrapersonal (CIA)	Habilidad para percatarse y comprender, expresar, nuestros sentimientos pensamientos y creencias, sin dañar a los demás.	Comprensión emocional de sí mismo. (CM) Asertividad (AS) Autoconcepto (AC) Autorrealización (AR) Independencia (IN)
Componente Interpersonal (CIE)	Habilidad para desarrollar nuestro potencial, capacidades y autodirigirse y hacer aquello que podemos, queremos y disfrutamos.	Empatía (EM) Relaciones interpersonales (RI) Responsabilidad social (RS)
Componente de adaptabilidad (CAD)	Habilidad para realizar los ajustes necesarios que permitan adecuarse a las situaciones cambiantes del entorno.	Solución de problemas (SP) Prueba de la realidad (PR) Flexibilidad (FL)
Componente del Manejo del Estrés (CME)	Habilidad para resistir las tensiones y el control	Tolerancia al estrés (TE) Control de los impulsos (CI)
Componente del Estado de ánimo en general. (CAG)	La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos. La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos	Optimismo (OP) Felicidad (FE)

Fuente: Elaboración propia.

BarOn Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S). Elaborado por Bar-On (2002), consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Para cada ítem hay cinco

posibles respuestas que van desde “siempre” a “nunca” en una escala tipo Likert de 5 puntos.

La validez convergente y discriminante se demuestra por los resultados que confirman la capacidad de este instrumento para diferenciar el cociente emocional de otros constructos similares.

Para medir el desempeño laboral se observa las competencias laborales de lo que realiza el trabajador y no solo lo que sabe hacer por lo cual nace la necesidad de crear un cuestionario con apoyo de psicólogos con experiencia en el área organizacional de la institución y de otra institución quienes validan el instrumento a través de juicio de expertos (Ver anexo), donde se evaluó las dimensiones e indicadores de desempeño laboral siendo: satisfacción laboral, compensación y beneficios, trabajo en equipo, comunicación y funciones esenciales Para cada ítem hay cinco posibles respuestas que van desde “totalmente en acuerdo ” a “totalmente en desacuerdo ” en una escala de 5 puntos (Escala de Likert).

Tabla 3. Dimensiones e indicadores de desempeño laboral.

DIMENSIÓN	DEFINICIÓN De la dimensión	INDICADORES
Satisfacción laboral	El grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia, es la actitud general de un individuo hacia su empleo.	Reconocimiento Remuneración Participación Oportunidades Medios y materiales
Compensación y beneficios	Es la acción y efecto de recompensar y aquello que sirve para eso. Este verbo, por otra parte, refiere a retribuir un servicio, premiar un mérito o compensar un daño.	Promoción. Recompensa. Reconocimiento. Incentivos. Ascensos.
Trabajo en equipo	Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado.	Relación Participación Cooperación Colaboración Comunicación
	La comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para	Percepción Ideas Relación

Comunicación.	enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad.	Motivación Opiniones.
Funciones esenciales	Se entiende como funciones esenciales al conjunto de actuaciones que deben ser realizadas con fines concretos, necesarios para la obtención del objetivo central, que es asimismo la finalidad de la salud pública, es decir, mejorar la salud de las poblaciones.	Evaluación. Información. Metas Toma de decisiones Recursos

3.4.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Existen varios tipos de validación, validez de contenido, el cual la forma de determinar la validez es mediante el juicio de expertos; otro tipo de validez y considerada la más importante es la validez de constructo, en el cual se emplearon herramientas estadísticas, siendo la técnica el análisis factorial, en la investigación se empleó el análisis de confiabilidad, y el estadístico que se ha usado es el Alpha de Cronbach. En el análisis de confiabilidad se utilizó para determinar si el instrumento que midió lo que se desea medir, es decir si repetimos este instrumento en varias oportunidades me va a medir lo que deseo medir.

Validez

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos.

Los expertos analizaron el instrumento de medición, lo cual consideraron aplicable y excelente.

- **Lic Geraldine Salazar Vargas (Psicóloga)**
- **Lic Esther Yaya Castañeda (Psicóloga)**
- **Lic David Silva Moreno (Psicólogo organizacional)**

Análisis de confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se realizó mediante el análisis de confiabilidad, se validó los cuestionarios en forma independiente a través del coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K: número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

Inteligencia emocional

VERITAS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	133

Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	20

En el resultado se obtuvo una concordancia de 90% de acuerdo de los jueces. El valor del alpha de Cronbach de **0.840** y **0.825** se consideró aceptable poder usar este instrumento para el presente trabajo. (Ver anexo)

3.5 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Para realizar el proceso estadístico se efectuaron las siguientes acciones:

La Codificación: A través de la codificación fue posible organizar y ordenarlos los datos y los ítems, de acuerdo al procedimiento estadístico de la tabulación empleada, que nos permitió la agrupación de los datos.

La Tabulación: Mediante esta técnica se pudo elaborar la matriz de datos y los cuadros, estadísticos a través de la tabla de frecuencia. Los cuadros se muestran de manera clara y específica los resultados, tomando en cuenta las alternativas de cada ítem, la frecuencia observada y el porcentaje respectivo.

Escalas de medición: Por el tipo de variable se utilizó la escala ordinal; que distinguen los diferentes valores de la variable jerarquizándolos simplemente de acuerdo a un rango. Establece que existe un orden entre uno y otro valor de tal modo que cualquiera de ellos es mayor que el precedente y menor que el que sigue a continuación.

Análisis e Interpretación de Datos: Los datos fueron sometidos a un análisis y a un estudio sistemático, así como a su interpretación pertinente, teniendo en cuenta los indicadores que fueron contrastados.

El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS versión 22.0 en español, el cual se obtuvo el análisis de confiabilidad con el Alpha de Cronbach, utilizando el tamaño muestral, luego se elaboró las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Asimismo se utilizó la estadística rho de Spearman, lo que permitió demostrar la relación entre dos variables: relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

3.6 Consideraciones éticas

Respeto a la confidencialidad. Para la aplicación de las encuestas se respetó la confidencialidad de las personas involucradas, de modo que cualquier opinión crítica que expresen no les pueda ocasionar contratiempos futuros.

Respeto a la propiedad intelectual. Durante la aplicación de conceptos y criterios de las diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetó los derechos de sus autores. Para esto, se hace mención tanto de la obra o artículo, así como el nombre del autor y su ubicación en internet (en caso se trate de una fuente electrónica).



CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Como se muestra en la tabla 5, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo de inteligencia emocional, el 12.3% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 12.3% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio de inteligencia emocional, el 9.2% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 46.2% como nivel medio y un 10.8% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor interpersonal el 0% considera como nivel bajo de desempeño laboral, el 9.2% como nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable inteligencia emocional está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.745^{**} , representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo.

Tabla 5. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

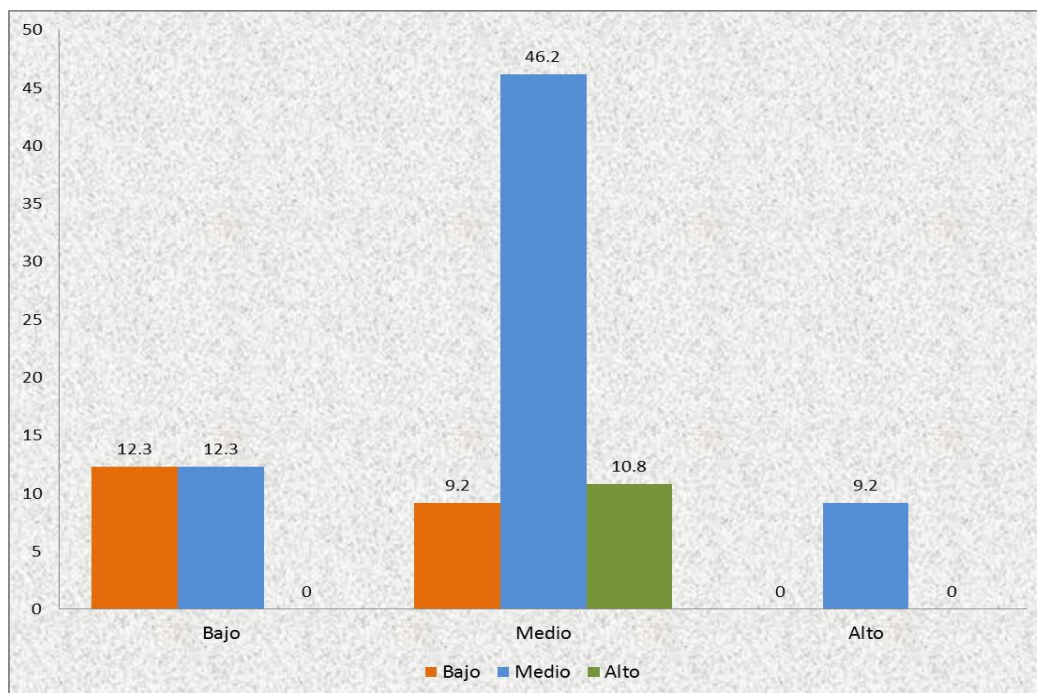
Variable de estudio		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Inteligencia emocional	Bajo	N	8	8	0	16
		%	12.3%	12.3%	0%	24.6%
	Medio	N	6	30	7	43
		%	9.2%	46,2%	10.8%	66.2%
	Alto	N	0	6	0	6
		%	0%	9.2%	0%	9.2%
	Total	N	14	44	7	65
		%	21.5%	67.7%	10.8%	100%

*Correlación de Spearman = 0.745***

Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 1. La inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



Como se muestra en la tabla 6, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo del factor interpersonal de inteligencia emocional, el 9.2% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 9.2% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio del factor interpersonal, el 9.2% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 52.3% como nivel medio y un 10.8% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor interpersonal el 0% considera como nivel bajo el desempeño laboral, el 9.2% como nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable factor interpersonal está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.00$ ($p<0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.695^{**} , representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo.

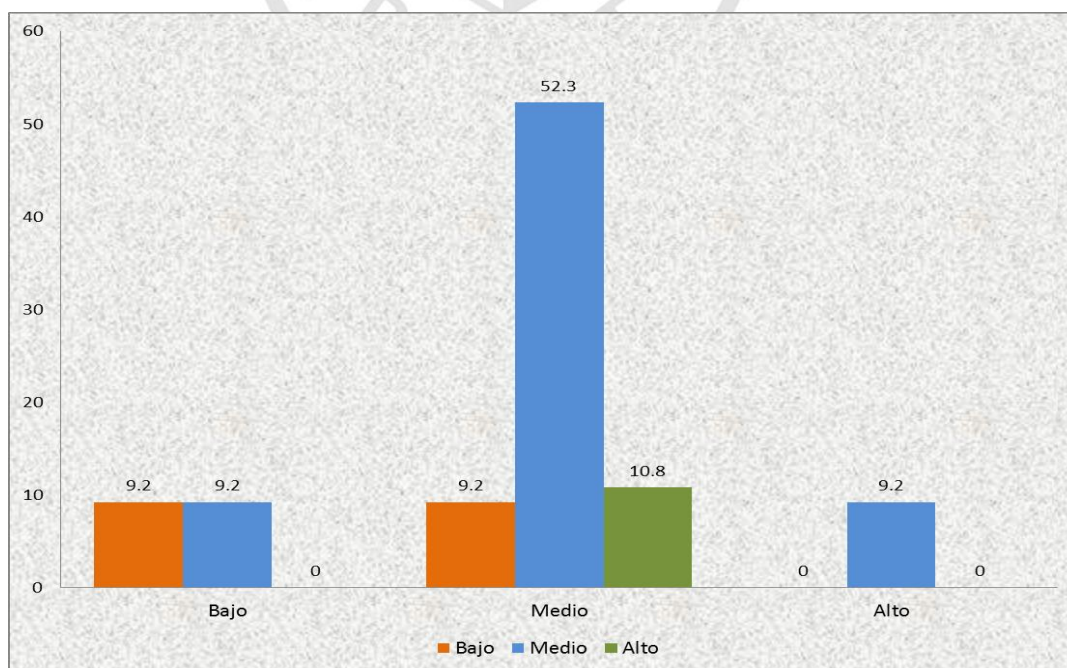
Tabla 6. Relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Variable de estudio	Desempeño laboral				Total	
	Bajo	Medio	Alto			
Factor interpersonal	Bajo	N	6	6	0	12
		%	9.2%	9.2%	0%	18.5%
	Medio	N	6	34	7	47
		%	9.2%	52.3%	10.8%	72.3%
	Alto	N	0	6	0	6
		%	0%	9.2%	0%	9.2%
	Total	N	12	46	7	65
		%	18.5%	70.7%	10.8%	100%

Correlación de Spearman = 0.695
Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 2. El factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



Como se muestra en la tabla 7, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo del factor intrapersonal de inteligencia emocional, el 12.3% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 9.2% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio del factor interpersonal, el 9.2% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 46.2% como nivel medio y un 10.8% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor interpersonal el 0% considera como nivel bajo el desempeño laboral, el 9.2% como nivel medio y un 3.1% considera de nivel alto la relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable factor intrapersonal está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.00$ ($p<0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.670**, representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo.

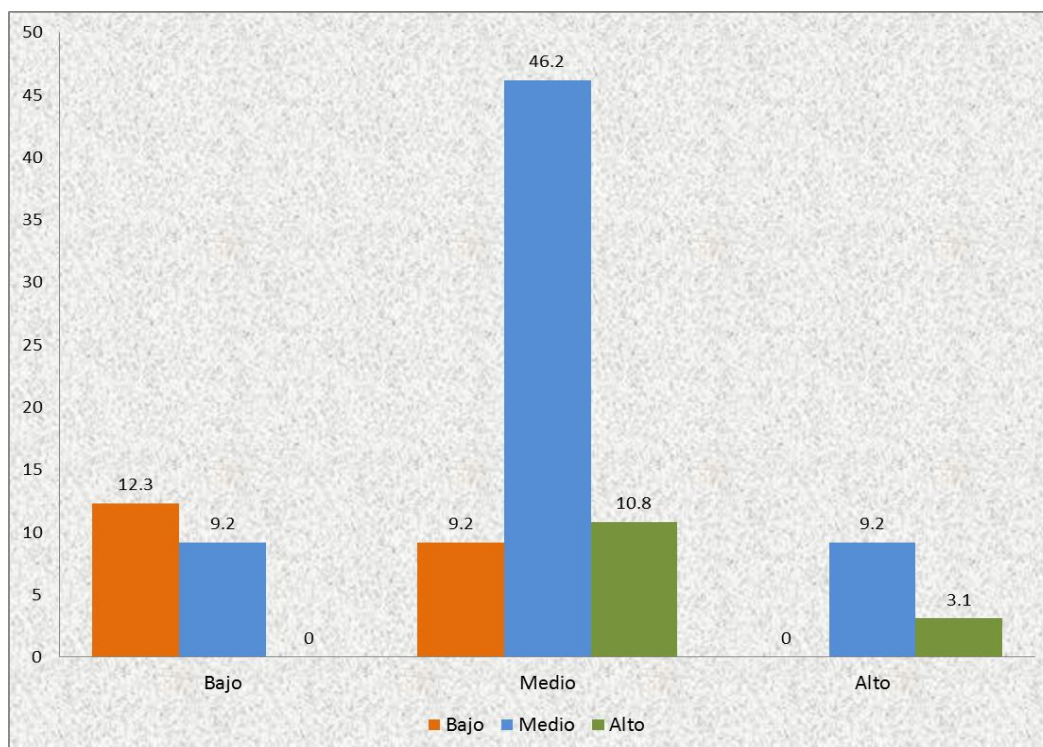
Tabla 7. Relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Variable de estudio		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Factor intrapersonal	Bajo	N	8	6	0	14
		%	12.3%	9.2%	0%	21.5%
	Medio	N	6	30	7	43
		%	9.2%	46.2%	10.8%	66.2%
	Alto	N	0	6	2	8
		%	0%	9.2%	3.1%	12.3%
Total	N	14	42	9	65	
	%	21.5%	64.6%	13.9%	100%	

Correlación de Spearman = 0.670
Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 3. El factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



Como se muestra en la tabla 8, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo del factor adaptabilidad de inteligencia emocional, el 13.9% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 9.2% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio del factor adaptabilidad, el 9.2% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 43.1% como nivel medio y un 9.2% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor adaptabilidad el 0% considera como nivel bajo el desempeño laboral, el 9.2% como nivel medio y un 3.1% considera de nivel alto la relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable factor adaptabilidad está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.00$ ($p<0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.685^{**} , representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo.

Tabla 8. Relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

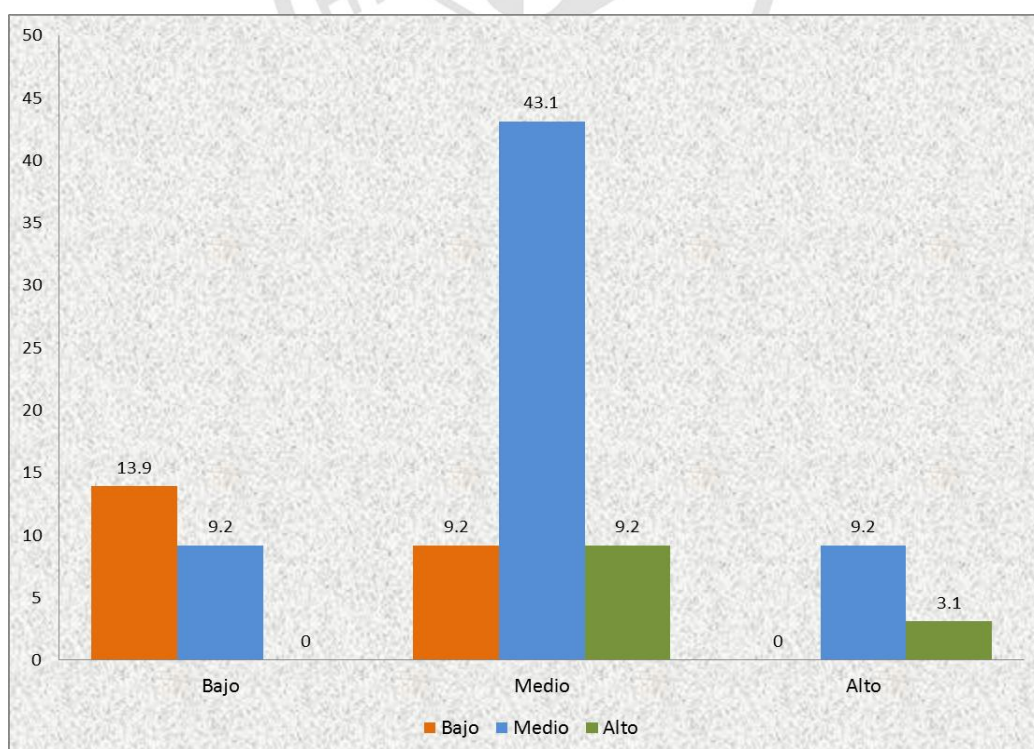
Variable de estudio		Desempeño laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Factor de adaptabilidad	Bajo	N	9	6	0	15
		%	13.9%	9.2%	0%	23.1%
	Medio	N	6	28	6	40
		%	9.2%	43.1%	9.2%	61.5%
	Alto	N	0	6	4	10
		%	0%	9.2%	3.1%	15.4%
	Total	N	15	40	10	65
		%	23.1%	61.5%	15.4%	100%

Correlación de Spearman = 0.685

Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 4. El factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



Como se muestra en la tabla 9, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo del factor manejo del estrés de inteligencia emocional, el 15.3% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 6.2% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio del factor manejo de estrés, el 12.3% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 36.9% como nivel medio y un 12.3% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor manejo del estrés el 0% considera como nivel bajo el desempeño laboral, el 12.3% como nivel medio y un 4.6% considera de nivel alto la relación entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable factor manejo del estrés está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.00$ ($p<0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.645^{**} , representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo.

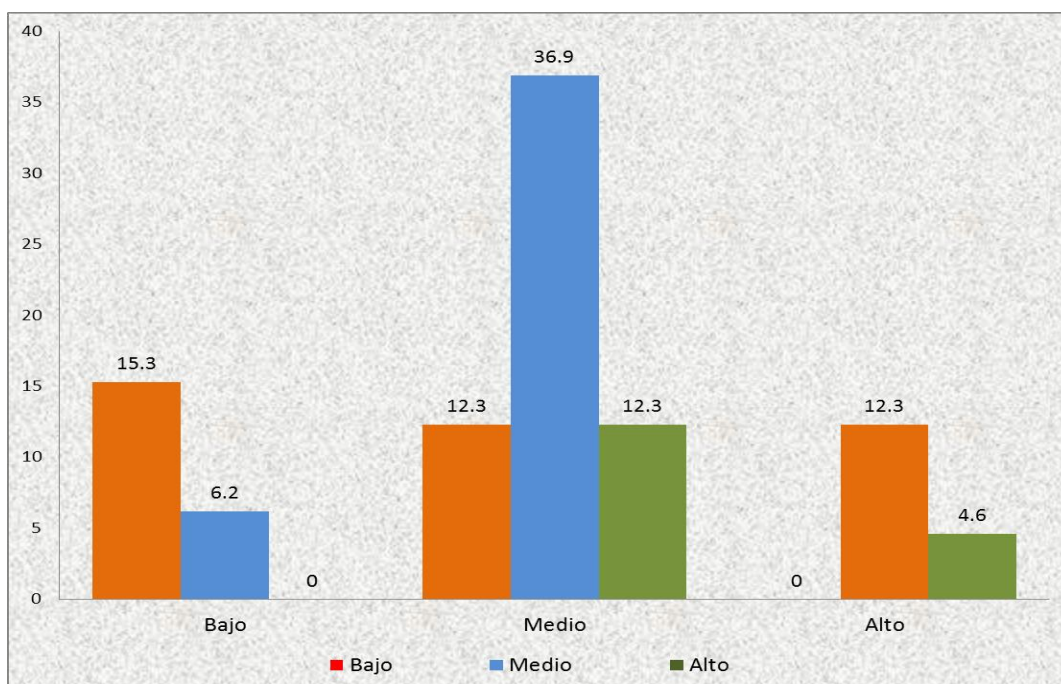
Tabla 9. Relación entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Variable de estudio	Desempeño laboral			Total		
	Bajo	Medio	Alto			
Factor manejo del estrés	Bajo	N	10	4	0	14
		%	15.3%	6.2%	0%	21.5%
	Medio	N	8	24	8	40
		%	12.3%	36.9%	12.3%	61.5%
	Alto	N	0	8	3	11
		%	0%	12.3%	4.6%	16.9%
Total	N	18	36	11	65	
	%	27.7%	55.4%	16.9%	100%	

Correlación de Spearman = 0.645
Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 5. El factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



Como se muestra en la tabla 10, del total de encuestados de Personal de Salud Administrativo, frente a un nivel bajo del factor de estado de ánimo general de inteligencia emocional, el 18.5% considera que el nivel de desempeño laboral es bajo, mientras que un 12.3% considera que es de nivel medio y un 0% considera de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel medio del factor de estado de ánimo general, el 7.7% lo considera como nivel bajo el desempeño laboral del Personal de Salud Administrativo en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, el 40.0% como nivel medio y un 9.2% es de nivel alto la relación entre ambas variables, frente a un nivel alto del factor de estado de ánimo general el 0% considera como nivel bajo el desempeño laboral, el 4.6% como nivel medio y un 7.7% considera de nivel alto la relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral. Asimismo se puede observar, que la variable factor de estado de ánimo general está relacionada directamente con la variable desempeño laboral, con una $p= 0.00$ ($p<0.05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula; según la correlación de Spearman de 0.720^{**} , representa una moderada correlación de las variables y siendo altamente significativo-

Tabla 10. Relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

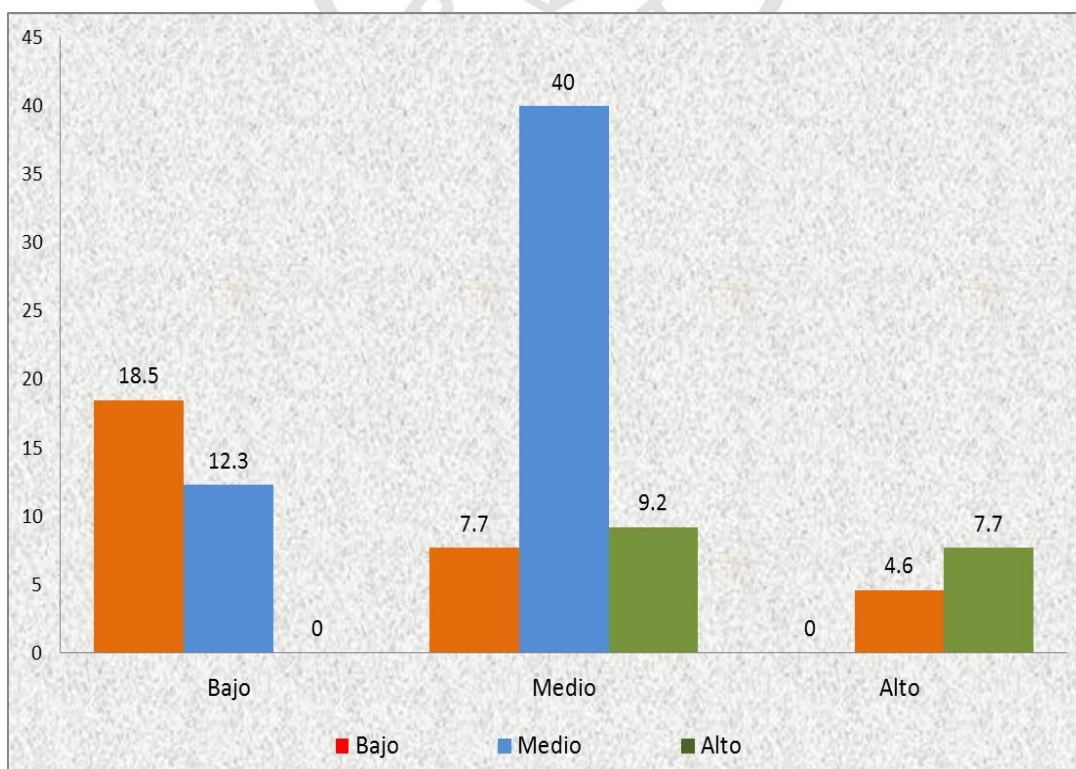
Variable de estudio	Desempeño laboral			Total		
	Bajo	Medio	Alto			
Factor de estado de ánimo general	Bajo	N	12	8	0	20
		%	18.5%	12.3%	0%	30.8%
	Medio	N	5	26	6	37
		%	7.7%	40.0%	9.2%	56.9%
	Alto	N	0	3	5	8
		%	0%	4.6%	7.7%	12.3%
	Total	N	17	38	10	65
		%	26.1%	58.5%	15.4%	100%

Correlación de Spearman = 0.720

Significancia: p-valor = 0.000

Fuente: SPSS v. 22, encuesta al Personal de Salud Administrativo.

Figura 6. El factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Los resultados presentados generaron a su vez una serie de observaciones y comentarios, los que serán tratados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación, por lo cual se tendrán en cuenta los niveles de análisis: El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas, según los instrumentos utilizados frente al personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014, considerando el análisis de confiabilidad, y el estadístico usado Alpha de Cronbach de 0.840 para inteligencia emocional de acuerdo a los ítems establecidos, asimismo 0.825 para desempeño laboral de acuerdo a los ítems establecidos.

Esta investigación nos permitió obtener un instrumento válido y confiable para medir la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, constituyendo así el primero en nuestro medio. Este puede ser utilizado en investigaciones futuras, con relación a la inteligencia emocional en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla. Además, puede ser útil como instrumento diagnóstico, así como para evaluar el desempeño laboral con el fin de mejorar la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, la comunicación.

En la tabla 5, prueba de correlación de Spearman entre inteligencia emocional y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.745^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

De acuerdo a la investigación de Orué, E., en su investigación sobre Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en una empresa peruana, precisa que la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño del trabajador fue directamente proporcional en todos los casos. El autor concluye que

los trabajadores de las áreas críticas de la empresa, como fundición, poseen un nivel bajo de inteligencia emocional, a diferencia de las otras áreas que tienen un buen desempeño como construcciones metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerablemente mayor. Asimismo Liébana, C., Fernández, E., Bermejo, C., Carabias, R., Rodríguez, A. y Villacieros, M., en la investigación sobre Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores, refieren que las organizaciones están comprometidas desde hace tiempo con la promoción de la salud y del bienestar de los trabajadores. Con este referente se realizó el presente estudio; el objetivo fue describir y analizar las asociaciones que existen entre las variables inteligencia emocional y engagement, sosteniendo que los trabajadores del Centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el engagement. Así la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales, potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida.

En la tabla 6, prueba de correlación de Spearman entre factor interpersonal y desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.695^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

Por otro lado en la tabla 7, prueba de correlación de Spearman entre factor intrapersonal y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.670^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de

salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

En la tabla 8, prueba de correlación de Spearman entre factor adaptabilidad y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.685^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.

En la tabla 9, prueba de correlación de Spearman entre factor manejo del estrés y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.645^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, período 2014. Para Ortiz, R., Beltrán, B. en un estudio sobre Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos, indica que el factor de atención emocional se relaciona negativamente con agotamiento. Claridad correlaciona de manera positiva con reparación emocional y realización personal, y de forma negativa con agotamiento y despersonalización. Reparación de las emociones correlaciona de forma negativa con agotamiento y despersonalización, y de manera positiva con realización personal. Los análisis de regresión revelaron que el desgaste laboral del médico de pregrado se explicaba por una baja atención emocional y falta de claridad en sus emociones. Concluyen que estos hallazgos evidencian que ciertos factores emocionales deben tenerse en cuenta para explicar el desgaste laboral en el médico interno de pregrado.

Por último en la tabla 10, prueba de correlación de Spearman entre factor estado de ánimo general y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.720^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla.



CONCLUSIONES

De los resultados presentados en los cuadros y gráficos podemos hacer las siguientes precisiones:

- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.695$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.670$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.685$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel

esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.645$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.720$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

RECOMENDACIONES

- Implementar o diseñar propuestas con la finalidad de fomentar, mejorar y mantener los niveles de excelencia y altos niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla.
- Impartir conocimientos básicos de inteligencia emocional, salud mental, y control de estrés, asertividad y empatía, entre otros, con la finalidad de desarrollar cambios a nivel psicológicos y conductuales.
- Hacer uso de las emociones y sentimientos identificados, no permitiendo de esta manera que algún factor de la Inteligencia Emocional, que no se encuentre adecuadamente desarrollado, le afecte el resto de las emociones o sentimientos.
- Desarrollar diversos talleres de Inteligencia emocional y Desempeño Laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucharse a si mismo y de escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.
- Diseñar programas de ascenso que proporcionen retos y competencia entre los trabajadores para que se esfuercen en realizar correctamente sus actividades y ser sobresalientes dentro de la institución, de esta manera se logrará una buena dirección, un eficiente y eficaz desempeño laboral, además, de unos trabajadores satisfechos y realizados profesionalmente.
- Evaluar el método de monitoreo de las actividades que ejecutan el personal ya que la supervisión se caracteriza de ser intransigente lo que ocasiona presión en sus trabajadores, para evitar esta situación se sugiere una inspección controlada pero condescendiente para lograr un equilibrio armónico entre la productividad, la integración y la moral de sus talento humano.

- El desempeño laboral y la inteligencia emocional van ayudar a determinar que mejore la relación del clima organizacional y se cumpla con satisfacción, responsabilidad y se ejecute con importancia las labores que debe realizar cada uno de los trabajadores.
- Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

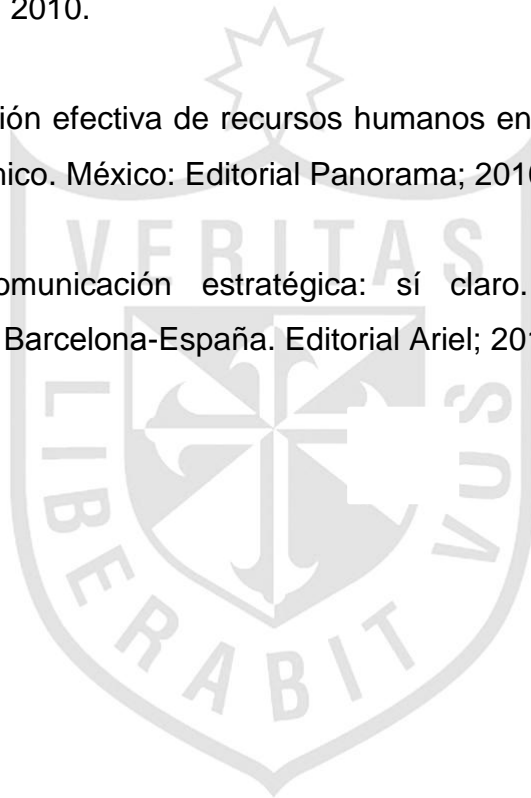
1. García, I., Martínez, R., Salas, I., Urbina, O. y Soler, S., en su estudio Competencia profesional y rasgos personológicos en profesionales de la atención primaria de salud. Revista Cubana de Medicina, La Habana – Cuba; 2000.
2. Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, Li., Vilca, J. Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. Investigaciones en Psicología de la Salud y Psicología Social. Chile; 2010.
3. Buitrago, C., Constanza, S., y Martínez, G. Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los trabajadores de la salud de ASSBASALUD E.S.E Manizales (Colombia). Archivos de Medicina. Universidad de Manizales – Caldas, Colombia; 2011.
4. Ortiz, R., Beltrán, B. Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado. Servicios de Salud de Sonora. Hermosillo, Sonora, México; 2011.
5. Arredondo, D., Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú; 2008.
6. Orué, E. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú; 2010.
7. Buenrostro, A., Valadez, M., Soltero, R., Nava, G., Zambrano, R., García, A. Inteligencia emocional y rendimiento académico en adolescentes. Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías, Universidad de Guadalajara-México; 2012.

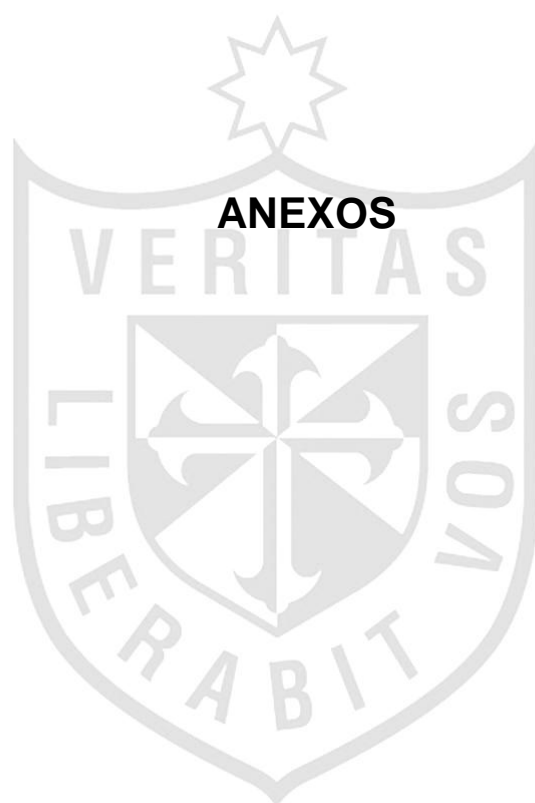
8. Villacorta, E., Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú; 2010.
9. Liébana, C., Fernández, E., Bermejo, C., Carabias, R., Rodríguez, A. y Villaceros, M. Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. 1Departamento de Enfermería y Fisioterapia. Universidad de León. Campus de Ponferrada. España; 2012.
10. Ugarriza, N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Universidad de Lima, Perú; 2001.
11. Ugarriza, N., y Pajares del Águila, L. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes de Perú. Universidad de Lima, Perú; 2005.
12. Lactayo, C. Nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, hospital de emergencia José Casimiro Ulloa. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Universidad Ricardo Palma; 2012.
13. García, J., García, G., Arnaud, M., González, J., Arámbula, E. y Mendoza, J. Inteligencia emocional en médicos residentes del Hospital General de México; 2009
14. Ortega, M. La educación emocional y sus implicaciones en la salud. Universidad Nacional de Educación a Distancia. España; 2010.
15. Morris, C. y Maisto, A. Introducción a la Psicología. México: Ed. Pearson Educación, 12ava. Edición; 2005.
16. Morris, C., y Maisto, A. Intr Psicología. México: Ed. Pearson Educación; 1998.

17. Sternberg, R. y Detterman, D., (1988). ¿Qué es la inteligencia?. Madrid. Editorial Pirámide.
18. Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000). "Models of emotional intelligence". In R.J. Sternberg (Ed.), The handbook of intelligence (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
19. Goleman, D. (2000). La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual., México: Ed. Vergara.
20. Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Madrid: Planeta.
21. Papalia, D., (2004). Desarrollo Humano. México: Editorial: Mcgraw-Hill.
22. Reeve Johnmarshall. (2003). Motivación y emoción. México: Editorial MC Graw Hill
23. Manstead, A.S.R. Social psychological aspects of driver behaviour. Invited paper presented at the meeting New Insights into Driver Behaviour, organized by the Parliamentary Advisory Council for Transport Safety, London: University of Manchester, Manchester; 1993.
24. Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Lima: Libro Amigo. 2001.
25. Schermerhorn, J. Administración. México: Editorial Limusa; 2003.
26. Chiavenato, Idalberto. Comportamiento Organizacional. La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, International Thomson Editores, México; 2004.

27. Robbins, S. y Judge, T. Comportamiento organizacional. México: Editorial Pearson Prentice Hall; 2013.
28. Vásquez, J. Apuntes de medición y mejoramiento de la productividad: Chiapas; 2010.
29. Arias, F. Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. Sexta Edición. México: D.F: Editorial Trillas, S.A.; 2010.
30. Drucker, P. Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma; 2002.
31. Robbins, S. Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Pretince Hall; 2004.
32. Benavides, O. Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw – Hill; 2002.
33. Robbins, S. y Coulter, M. Administración. México: Pearson Prentice Hall; 2010.
34. Arbaiza, L. Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Argentina: Cengage Learning; 2010.
35. Weinert, B. Manual de Psicología de la Organización. Barcelona: Herder; 2010.
36. Grönroos, C. Marketing y gestión de servicios. La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid, España: Díaz de los Santos; 2011.
37. Sotomayor, F. (2013). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. Tesis no publicada: UNJBG.

38. Rosanas, J. Incentivos y sistemas de control de gestión. Revista de Negocios del IEEM. Recuperado de: <http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2012/12/focalizado.pdf>; 2012.
39. Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: Editorial Mc Graw Hill; 2012.
40. Donnola, G. Equipos Competitivos, Desarrollo de Equipos de Trabajo. Argentina: JCI; 2010.
41. Reza, J. Gestión efectiva de recursos humanos en las organizaciones, un enfoque sistémico. México: Editorial Panorama; 2010.
42. Pérez, F. Comunicación estratégica: sí claro. Pero, ¿qué implica “estratégica”? Barcelona-España. Editorial Ariel; 2012.





Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Existe relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p> <p>¿Existe relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p> <p>¿Existe relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Determinar la relación entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Determinar la relación entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre el factor interpersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Existe relación significativa entre el factor intrapersonal y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p> <p>Existe relación significativa entre el factor de adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>	<p>V1. Inteligencia emocional.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Componente Intrapersonal Componente Interpersonal Componente de adaptabilidad Componente del Manejo del Estrés Componente del Estado de ánimo en general.</p> <p>V2. Desempeño laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Satisfacción laboral Compensación y beneficios Trabajo en equipo Comunicación. Funciones esenciales.</p>	<p>Diseño.</p> <p>No experimental: Transversal: Correlacional.</p> <p>Tipo.</p> <p>Básica</p> <p>Nivel.</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Población.</p> <p>100 trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla.</p> <p>Muestra.</p> <p>65 trabajadores del área de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina – Cieneguilla.</p> <p>Instrumentos.</p> <p>Cuestionario BarOn Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S). Elaborado por Bar-On (2002), consta de 133 ítems</p> <p>Análisis de datos.</p> <p>Correlación Rho. Spearman SPSS V.22</p>

<p>¿Existe relación entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p>	<p>Determinar la relación entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>	<p>Existe relación significativa entre el factor de manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>		
<p>¿Existe relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014?</p>	<p>Determinar la relación entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>	<p>Existe relación significativa entre el factor de estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014.</p>		



Anexo 2. Instrumentos.

CUESTIONARIO

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn

INTRODUCCIÓN

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase.

1. Nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Siempre es mi caso.

INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. **NO** como te gustaría ser, **NO** como te gustaría que otros te viera. **NO** hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es difícil para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me da casi todo lo que tengo que hacer.

4. Sé como 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 que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problema para controlarme cuando estoy bajo estrés.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible 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 otro, 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.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
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 mi 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 perder contacto con lo que ocurre a mi 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 continuar 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 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 a 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 mis 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 que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.





CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

LIC:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría de la Facultad de Medicina – Sección de Postgrado de la Universidad de San Martín de Porres, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: “**NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED LA MOLINA – CIENEGUILLA**”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en investigación.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Kathya Yabar Bornaz

DNI: 06414372

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral							
1	La Institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.	X		X		X		
2	Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.	X		X		X		
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.	X		X		X		
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.	X		X		X		
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios							
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	X		X		X		
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.	X		X		X		
8	En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo	X		X		X		
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.	X		X		X		
10	Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo							
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.	X		X		X		

12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.	X		X		X		
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.	X		X		X		
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.	X		X		X		
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4. Comunicación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
16	La comunicación es adecuada en la institución	X		X		X		
17	El personal comunica libremente sus ideas.	X		X		X		
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.	X		X		X		
19	La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas	X		X		X		
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales.	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.	X		X		X		
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución.	X		X		X		
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	X		X		X		
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.	X		X		X		

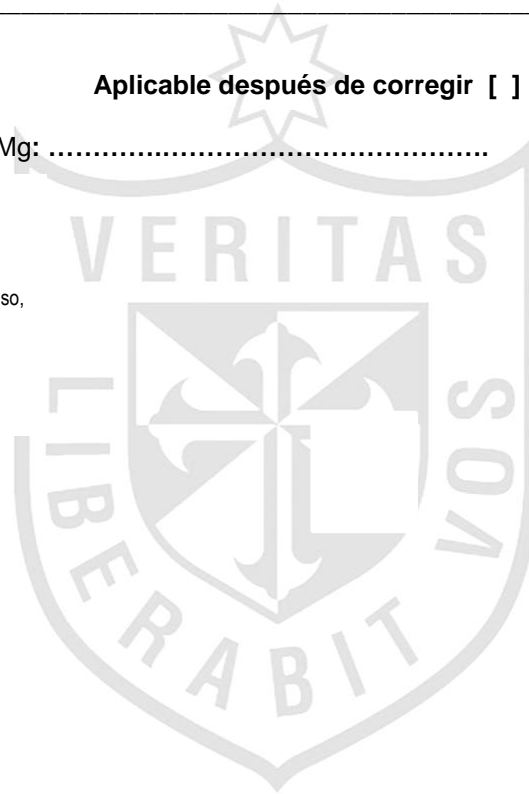
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MODELO DE INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

El cuestionario que a continuación se presenta es tiene como objetivo principal obtener información sobre **EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED LA MOLINA – CIENEGUILLA.**

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

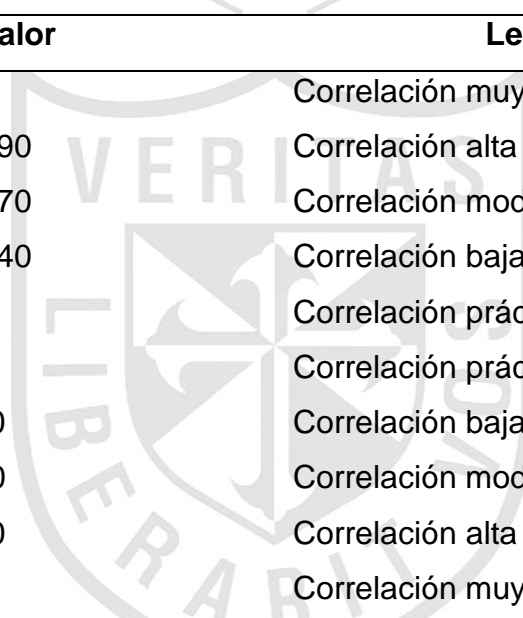
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Satisfacción laboral					
1	La Institución cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.					
2	Se preocupan los funcionarios por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La Institución brinda seguridad laboral para los trabajadores.					
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
	DIMENSIÓN 2. Compensaciones y beneficios					
6	En esta Institución existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la institución.					
8	En esta Institución existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo					
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Las promociones y ascensos en la Institución se manejan de una manera justa.					
	DIMENSIÓN 3. Trabajo en equipo					
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores.					
13	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.					
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre.					
	DIMENSIÓN 4. Comunicación					
16	La comunicación es adecuada en la institución					
17	El personal comunica libremente sus ideas.					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada.					
19	La institución motiva la comunicación y buenas relaciones internas					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y institución.					

	DIMENSIÓN 5. Funciones Esenciales.					
21	Existe un seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores.					
22	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
23	Se cumple con las metas u objetivos establecidas por la Institución.					
24	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
25	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos para tener un buen desempeño en el puesto.					



PRUEBA ESTADÍSTICA LA CORRELACIÓN DE RHO SPEARMAN



Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.