

La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios
del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia

Por

Sara Elizabeth Rojas M.

Asesor

Luis Felipe Londoño Ardila

Trabajo de Grado

Para optar el título de Psicóloga

Corporación Universitaria Lasallista

Facultad de Ciencias Sociales y Educación

Programa de Psicología

2016

Agradecimientos

Quiero expresar mis más grandes agradecimientos a todos los que hicieron posibles este sueño, quienes me acompañaron de la mano en este paso tan difícil y que día a día me dieron alientos para que se éste proceso se desarrollara exitosamente.

A mis docentes quienes con su exigencia y dedicación hacen parte de tan bonito proceso de formación, a Luis Felipe Londoño por ser mi asesor quien guio mis pasos para que saliera un buen fruto, a mis amigas que estuvieron siempre pendiente, me acompañaron y quienes de alguna u otra manera contribuyeron en el trabajo, a mi familia quienes estuvieron apoyándome con amor y paciencia.

Finalmente gracias a cada una de las personas que estuvieron en este proceso y a Dios por permitirme levantarme cada día con fuerzas para continuar.

Resumen

El propósito general de la investigación es describir el estado de inteligencia emocional de los empleados que prestan servicios en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez. La población de empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia con la que se realizó la investigación fue en una totalidad de 25 personas. Los participantes poseen funciones que tienen atención al usuario, este es un factor importante para su elección dado que en esta propuesta desde el planteamiento del problema se enuncia a la inteligencia emocional como un aspecto útil en este tipo de cargos con funciones de servicio al cliente. El instrumento de recolección que se utilizará es el Inventario de inteligencia emocional (BarOn) (IE Bar-On I-CE para adultos, 1997) el cual consta de 133 ítems donde evalúa 15 subcomponentes compilados en 5 componentes, los cuales son: Habilidades intrapersonales (comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia), habilidades interpersonales (empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social), adaptabilidad (solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad), manejo del estrés (tolerancia al estrés, control de impulsos), estado de ánimo general (felicidad, optimismo). El nivel de investigación es descriptivo ya que tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización de un evento de estudio dentro de un contexto, específicamente el estado de inteligencia emocional del hospital y el diseño de la investigación es de tipo no experimental de tipo transversal ya que se realizará en un solo momento y no se llevará a cabo una investigación que transcurra en el tiempo ni se le hará un seguimiento como tal a los

resultados. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación es posible entonces afirmar que en los empleados que prestan servicios a los usuarios en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez en el municipio de Betulia Antioquia predominan componentes de la inteligencia emocional como lo son el intrapersonal y el estado de ánimo.

Palabras claves: inteligencia emocional, intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estado de ánimo, manejo del estrés.

Contenido

Resumen.....	3
Planteamiento del problema y justificación	10
Pregunta de investigación	14
Objetivos	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Antecedentes	16
Marco teórico	21
Hospital Germán Vález Gutiérrez	21
Historia de la institución.....	21
Organización.....	22
Componentes de una organización	23
Las organizaciones y la productividad laboral	26
Las emociones.....	27
Principales teorías de las emociones	29
La inteligencia.....	30
Inteligencia emocional	33
El modelo de inteligencia de BarOn.....	35
Modelo de competencias de Daniel Goleman	36
Orígenes del concepto de inteligencia emocional hasta el pensamiento actual	37
Las emociones y la inteligencia emocional	39
Instrumentos clásicos de evaluación de inteligencia emocional: Cuestionarios, escalas y auto – informes.	40
Metodología	42
Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	42
Instrumento de recolección de información.....	43
Población	45
Datos sociodemográficos de los participantes.....	45
Criterios de inclusión.....	46
Criterios de exclusión.....	47

Proceso de datos	47
Consideraciones éticas	47
Descripción de resultados	49
Datos sociodemográficos de los participantes	49
Discusión.....	57
Conclusiones y recomendaciones.....	62
Referencias	64

Lista de Tablas

Tabla 1.distribución por grupos etarios	45
tabla 2. Habilidades intrapersonales	51
tabla 3. Habilidades interpersonales	52
tabla 4. Adaptabilidad.....	53
tabla 5. Manejo del estrés	54
tabla 6. Estado de ánimo.....	55

Lista de gráficas

Gráfico 1. Comportamiento general	50
gráfico 2. Habilidades intrapersonales	51
gráfico 3. Habilidades interpersonales	52
gráfico 4. Adaptabilidad.....	53
gráfico 5	54
gráfico 6. Manejo del estrés	54
gráfico 7. Estado de ánimo.....	55

Lista de apéndices

Apéndice A. Consentimiento Informado	67
Apéndice B. Carta De Autorización Al Hospital	68
Apéndice C. Test Inventario De Inteligencia Emocional (Bar-On)	70
Apéndice D. Sistematización Del Inventario.....	74
Apéndice E. Realización De Gráficas.....	75

Planteamiento del problema y justificación

Si bien la psicología organizacional ha sido entendida como el estudio o la manera en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones, igual que como éstas son recompensadas y se les brinda la motivación suficiente para realizar el trabajo, su estructura y del comportamiento de los líderes como tal. Pero de igual manera cabe analizar cuál es la forma de las organizaciones para influir en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los empleados dentro de la misma, según Furnham (2001).

La psicología organizacional se conforma por las necesidades que tiene como tal una empresa, institución u organización a nivel psicológico entre ellas velar por el bienestar de los empleados, la manera en la que estamos utilizando la inteligencia emocional para nuestro trabajo para que sea beneficioso y productivo a la vez.

Goleman (1999) define la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social, igualmente, como la capacidad de conocer las propias emociones, manejarlas, motivarse a sí mismo, reconocer las emociones de los demás y establecer relaciones.

Hoy en día, las organizaciones tienen la necesidad constante de utilizar herramientas donde se fortalezca o se vuelva más consciente la utilidad de la

inteligencia emocional en el momento de realizar un trabajo en la empresa.

El elemento emocional dentro de las organizaciones ha estado en un grado de discusión muy alto pero sin llegar a una conclusión en común del papel que juegan las emociones en el ámbito laboral. De un tiempo para acá, hace algunas décadas, se viene valorando o dándole más importancia a las personas por llevar un manejo de las emociones más inteligentemente donde fuera productiva dentro de éste campo, mientras que antes solo le daban importancia o validez a los conocimientos en las distintas áreas, a la experiencia que tuviera o a las habilidades técnicas que lograra desempeñar.

Actualmente, varios autores como Goleman (1999), Salovey y Mayer (1990), Cooper y Sawaf (1998), han logrado comprender la importancia de la relación persona – empresa u organización, la cual viene siendo el timón que dirige a ésta última. Donde vale la pena mencionar y enfatizar que la organización está conformada por seres humanos con diferentes capacidades, necesidades, motivaciones, emociones, habilidades, etc.

Unos de los autores más representativos que tomaban la teoría de la inteligencia emocional son Salovey y Mayer (1990). Según estos autores, la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual.

La ESE Hospital Germán Vález Gutiérrez es una institución de salud con categoría especial de entidad pública de nivel 1 de complejidad en atención a

pacientes, ubicada en el municipio de Betulia - Antioquia la cual cuenta con 17.000 habitantes. Es una institución comprometida con alcanzar altos estándares de calidad basada en la competitividad del talento humano, siendo forjada cada día más por personal idóneo, la gestión tecnológica e infraestructura. Esta trabaja bajo varios valores y principios los cuales se hace el mayor esfuerzo de llevarlos a cabo y lograr la satisfacción institucional. Desde esta perspectiva, se busca cumplir con los grandes estándares de calidad tanto en el servicio como institución, por ende, se encuentra la manera de incluir la inteligencia emocional como aspecto fundamental en éste proceso y de esta manera buscar que los empleados la utilicen para que así puedan llegar a cumplir con sus objetivos.

Lo que concierne al presente trabajo, se realiza con la finalidad de investigar y analizar el estado de la inteligencia emocional que tienen los empleados que prestan específicamente servicios al público del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia. Es de suma importancia realizar la investigación en esta población ya que a partir de una entrevista con el gerente del hospital se pudo notar la poca utilización de la inteligencia emocional en los empleados y los problemas de convivencia laboral el cual está afectando la organización, éste proyecto nos permitirá dar explicaciones para la realización de futuras estrategias.

A medida que va pasando el tiempo, el mundo realiza transformaciones importantes como consecuencia de la globalización, los cuales produce efectos que hasta hace menos de dos décadas, donde ya se está permitiendo que la sociedad se relacione más, en cuanto a eso podríamos concluir que se está transformando para mejorar, pero todo no puede ser perfecto, se siguen presentando efectos negativos

como consecuencia de estos cambios. Estas transformaciones negativas las podemos ver reflejadas en la exclusión social, represión a la libertad de expresión, niveles de pobreza, niveles de violencia, entre otros.

Para contextualizar, la inteligencia emocional se conforma por 5 componentes y a su vez cada uno de ellos se subdivide, estos son los elementos que determinan la inteligencia emocional en cualquier campo: Conciencia de uno mismo, el cual consiste en reconocer y comprender nuestros propios estados de ánimo, sentimientos e impulsos, así como estos pueden tener efectos en las demás personas; las competencias de este elemento son conciencia emocional, valoración acertada de uno mismo y confianza en uno mismo. Auto-regulación que es la capacidad de controlar o gestionar nuestros impulsos y estados de ánimo; las competencias son autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación. Motivación son las tendencias emocionales que son las que guiarán y a la vez facilitarán nuestros objetivos; las competencias son motivación del logro, compromiso, iniciativa y optimismo. Empatía es cuando los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás coinciden; las competencias son comprensión de los demás, desarrollo de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la diversidad y comprensión organizativa. Habilidades sociales que es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás; las competencias son influencia, comunicación, liderazgo, impulso del cambio, resolución de conflictos, desarrollo de relaciones, colaboración y cooperación y habilidades de equipos (Goleman, 1999).

Pregunta de investigación

¿Cuál es el estado de la Inteligencia Emocional de los empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia?

“La inteligencia emocional puede proteger la salud y fomentar el crecimiento de las organizaciones. Si una empresa tiene las aptitudes que broten del conocimiento de uno mismo, la autoregulación, motivación y empatía, habilidad de liderazgo y comunicación abierta, es probable que sea más adaptable a lo que el futuro traiga” - Goleman.

Objetivos

Objetivo general

Describir el estado de la inteligencia emocional de los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia.

Objetivos específicos

Describir los componentes intrapersonal e interpersonal que poseen los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez.

Determinar el proceso de adaptabilidad y el manejo del estrés que tienen los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez.

Identificar el estado de ánimo que presentan los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital German Vélez Gutiérrez.

Antecedentes

En primer lugar se tiene que en julio del año 2013 realiza un estudio de investigación en la universidad de Vigo - España donde el tema principal es el estrés y los factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica por Piñeiro Fraga, María. El objetivo principal de este estudio es identificar tanto el nivel de estrés como los factores relaciones con éste como lo son: los mecanismos de afrontamiento; satisfacción laboral e inteligencia emocional percibida, más específicamente en el personal de enfermería que trabaja en las unidades de hospitalización psiquiátrica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo. Para ello se lleva a cabo un estudio de prevalencia en el que los datos se han recogido mediante escalas de auto aplicación. Los resultados muestran en cierta medida varios aspectos los cuales se demuestran como factores estresores más frecuentes: “Interrupciones frecuentes en la realización de sus tareas” “Sentirse impotente en el caso de un paciente que no mejora” “Ver a un paciente sufrir” y “Realizar demasiadas tareas que no son de enfermería”. En la identificación de la satisfacción laboral los factores con mayores puntuaciones han sido: “Satisfacción en el trabajo”; “Relación personal”; y “Adecuación para el trabajo”. En cuanto a los mecanismos de afrontamiento los de mayor puntuación han sido: Resolución de problemas; Pensamiento desiderativo; Apoyo social y Reestructuración cognitiva. Por último, el estudio de la inteligencia emocional percibida nos muestra que deben mejorar su atención emocional; mientras que la claridad emocional y la reparación emocional presentan una puntuación adecuada.

Por otro lado en Madrid – España, en el departamento de enfermería y

fisioterapia de la universidad de León realizaron un estudio de la inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo donde el objetivo de ésta investigación fue describir y analizar las asociaciones que existen entre variables inteligencia emocional y compromiso.

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 (Liébana, Fernández, Bermejo, Carabias, Rodríguez, Villacieros, 64).

En la universidad de Alicante en España en el año 2005, realizaron un estudio acerca del perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas con el fin de conocerlo y describir la relación que tiene con el aprendizaje o el rendimiento. Se utilizó un estudio descriptivo exploratorio, transversal. Donde se llevaron a cabo actividades de enfermería en el aprendizaje clínico, objetivando y evaluando a través de Spanish modified *Trait Meta-Mood Scale-24* (TMMS-24), con autoinformes, observación externa y tutorización. Al final se concluyó que los estudiantes con necesidades de mejora en control y manejo de las emociones perciben más negativamente el entorno clínico, la tutorización y el apoyo recibido.

Si bien, se ha dicho que en América Latina son pocos los estudios realizados acerca de la inteligencia emocional relacionada con diferentes campos o aspectos de la cotidianidad por la cual se están viendo afectados, uno de ellos es el ámbito organizacional y como factor principal del mismo es el liderazgo debido a que sin éste la organización no funcionaría o presentaría problemas y no se cumpliría las metas necesarias para ser exitosa. En la investigación de Zárate Torres, Rodrigo acerca de la Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas encontraremos hallazgos en Colombia donde se relacionan la inteligencia emocional y el liderazgo. Se utilizaron varios instrumentos como lo son el Inventario de prácticas de liderazgo de Kouzes y Posner (1997) y el Instrumento diseñado por Wong y Law (2002) de medición de la inteligencia emocional. La muestra encuestada consta de 339 empleados de organizaciones de diferentes sectores de la economía, ubicadas en la ciudad de Bogotá - Colombia. Los resultados obtenidos comprueban que si existe una relación entre las prácticas de liderazgo y la inteligencia emocional y complementan los estudios existentes en el tema al comprobar la relación en un país latinoamericano. También comprueba que aquellos líderes que desarrollan su inteligencia emocional son más efectivos y eficaces. A partir de los resultados se comprueba que la edad, el género, el nivel educativo y los años de experiencia en el manejo de personal tienen una relación positiva con la inteligencia emocional y las prácticas de liderazgo. Por último, se presentan las contribuciones de la investigación a diferentes campos de la administración de empresas, a aquellas ciencias relacionadas y, específicamente, al campo del liderazgo y la inteligencia emocional.

En el año 2014, en la Habana Cuba, realizan un estudio acerca de las

competencias emocionales en un grupo de enfermeros del Hospital Clínico Quirúrgico Hermanos Ameijeiras donde argumentan que la inteligencia emocional que se define como la capacidad de manejar las emociones propias como las ajenas, se vuelve como un mecanismo favorecedor del buen desempeño laboral en el profesional de enfermería debido a que su trabajo se fundamenta en el cuidado de las personas que demanden sus servicios y donde se vuelve importante y principal la relación triádica entre enfermero – paciente- familiar y que es primordialmente caracterizada por la presencia de fuertes emociones. Por tales motivos y teniendo en cuenta que en este ámbito se mueven muchas emociones y sentimientos los cuales pueden desencadenar situaciones estresantes constantemente, concluyen que es de suma importancia que el enfermero desarrolle habilidades que permitan el autoconocimiento y autocontrol de emociones perturbadoras, conllevando a la comprensión de las necesidades del otro, tolerancia y comunicación fluida tanto para el paciente como para el familiar.

En otro estudio realizado en México a médicos residentes del Hospital General de ese mismo país, esta es una investigación observacional, transversal y descriptiva. La muestra estuvo formada por el 100% de los médicos que ingresarían al Hospital para realizar la residencia durante el periodo escolar 2008 – 2009. La prueba que se aplicó a la población objeto de la investigación, la versión III.5 (Q-Metrics™) del Cuadro de Cociente Emocional, desarrollado por Cooper y Sawaf. Esta prueba es desarrollada para evaluar específicamente la inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones, donde tiene el propósito de valorar las tendencias de comportamiento y percepciones que tienen acerca de su capacidad de darse cuenta de las emociones, la claridad con la que las perciben y su capacidad para reparar sus

estados emocionales.

Marco teórico

En el marco teórico se encontrará como primera instancia para dar un poco de contexto se realiza la reseña histórica del hospital, consecutivamente se encuentran los diferentes conceptos y teorías acerca de los temas principales del trabajo de grado como: la organización, la inteligencia, la inteligencia emocional, las emociones y las relaciones entre inteligencia e inteligencia emocional.

Hospital Germán Vélez Gutiérrez

Historia de la institución

Años atrás el hospital venía funcionando en una casa del Área Urbana del Municipio, Donada por el señor Polidoro Londoño; nació con el nombre de hospital San José, el cual obtuvo personería jurídica No. 335 de junio 24 de 1965, siendo de carácter privado. Con el paso del tiempo y viendo la necesidad de un hospital que cumpliera con los requisitos y pudiera brindar un servicio a la comunidad con calidad, en 1965 se empieza a construir la nueva sede, gracias al empeño y los aportes económicos del Doctor Germán Vélez Gutiérrez, oriundo del municipio, quien era senador de la República; se consigue además financiación con la Beneficencia de Antioquia y el Municipio de Betulia. El 25 de febrero de 1967 es inaugurado el hospital con el nombre de Santiago Rengifo Salcedo ilustre ex ministro de Salud, oriundo del Valle, ya fallecido; nombre escogido por concurso realizado con la ciudadanía Mediante ordenanza No.44, paso de carácter privado a entidad pública y por medio del acuerdo 08 de junio 04 de 1965, se transformó en Empresa Social de Estado. El 24 de

mayo de 1996 recibió el nombre de Germán Vélez Gutiérrez.

Organización

La organización siempre se ha entendido como un sistema la cual tiene una estructura la cual está planteada para que algunos departamentos como lo son los de recursos humanos, físicos, financieros, de información y otros, logren los fines propuestos de manera coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas.

Algunos autores definen la organización de diferentes maneras:

Weber (1922) dice que la organización laboral es un grupo corporativo siendo éste "una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajena. Mooney (1947): el término "organización" se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Se refiere a las funciones que van apareciendo en acción; al pulso y a los latidos mismos del corazón; a la circulación y a la respiración; al movimiento vital, por así decirlo, de la unidad organizada. Se refiere a la coordinación de todos estos factores en cuanto colaboran para el fin común. Simon (1952): un sistema de actividades interdependientes que abarcan por lo menos varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común. Argyris (1957): Las organizaciones formales están basadas en determinados principios, tales como la especialización de tareas, la cadena de mando, la unidad de dirección y la racionalidad. Barnard (1959): una organización esencial, es

un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. Porter, Lawler & Hackman (1975): Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo. Díaz (1993): Formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos, con límites relativamente fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines. Estos fines, o el modo de conseguirlos, no siempre son aceptados por todos sus miembros, por lo que deben ser negociados o impuestos, lo que permite entender las organizaciones como coaliciones de poder en lucha, a veces por el cómo conseguir los objetivos y a veces por la fijación de los objetivos mismos. De duración relativamente estable y continua, estas formaciones sociales se hallan inmersas en un medio ambiente con el que mantienen mutuas relaciones de influencia (MUNDO DE LOS NEGOCIOS, 2011)

Componentes de una organización

El trabajo realizado en una empresa experimenta un proceso de división que origina la especialización de actividades y funciones. Las funciones que deben cumplirse se derivan de los objetivos definidos en la planeación son la base de la organización. Las funciones se subdividen en tareas las cuales deben cumplirse a cabalidad y de esta manera lograr los objetivos ya definidos.

Personas

Cada persona es designada para ocupar un cargo específico. En principio esta designación tiene en cuenta habilidades, actitudes, intereses, experiencia, práctica y comportamiento.

Órganos

El trabajo y las personas se agrupan en órganos, en la medida que tengan características u objetivos semejantes. Los órganos se disponen en niveles jerárquicos y áreas de actividades. Los órganos de línea y de staff existen en función de la relación directa o indirecta con los objetivos de la empresa.

Relación

Son quizás el concepto más importante en la función de organización. Aunque al comienzo la preocupación de los autores clásicos se orientó hacia la relación entre los órganos componentes de la organización y las personas, con relación a su trabajo, esta preocupación se extendió a otros aspectos como la relación entre la persona y su trabajo o entre personas.

Distribución de la responsabilidad y Autoridad

La jerarquía de la organización formal representa la distribución de la autoridad y la responsabilidad entre los diversos niveles de la estructura. En general, el derecho de mandar disminuye a medida que se desciende en la estructura jerárquica.

Los autores neoclásicos analizan otro aspecto denominado amplitud administrativa, la amplitud administrativa (o amplitud de mando o incluso amplitud de control) indica el número de empleados que un gerente puede supervisar, una amplitud media amplia y pocos niveles jerárquicos generan una estructura organizacional

achatada (o plana) y dispersa horizontalmente. La tendencia moderna que se observa en las grandes organizaciones se orienta a achatar y comprimir la estructura organizacional para acercar la cúpula a la base y mejorar las comunicaciones y las relaciones entre patrones y subordinados.

Selección de amplitud

En cada organización se debe decidir cuántos subordinados puede manejar un superior. Los teóricos han encontrado que este número debe ser de 4 a 8 personas en los niveles más altos de la organización y de 8 a 15 en los niveles inferiores.

Organización con amplitud estrecha

Ventajas

Supervisión estrecha.

Control estrecho.

Comunicación rápida entre subordinados y superiores.

Desventajas

Los superiores tienden a involucrarse demasiado en el trabajo de los subordinados.

Muchos niveles de gerencia.

Altos costos debido a los muchos niveles.

Organización con amplitud amplia

Ventajas

Los superiores se ven obligados a delegar.

Se tienen que establecer políticas claras.

Los subordinados se tienen que seleccionar con cuidado.

Desventajas

Tendencia a que los superiores con exceso de trabajo se convierte e cuello de botella para las decisiones.

Peligro de pérdida de control de los superiores.

Las organizaciones y la productividad laboral

¿Qué es la Productividad Laboral?

Los Sectores Productivos integrantes de la Mesa de Diálogo definieron la Productividad Laboral como:

El resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores.

Es decir, es la relación entre el producto obtenido y los insumos laborales utilizados para obtener ese producto.

La sociedad requiere satisfactores (productos y servicios) de diversa índole para cubrir sus necesidades, y para ello, es imprescindible el trabajo, entendido este como toda actividad humana, física o intelectual, encaminada a la producción de bienes y servicios que cubrirán dichas necesidades.

Ese trabajo puede ser más o menos eficiente, es decir, que dependiendo de la calidad del mismo (y otros factores no objeto de esta descripción) una empresa

requerirá más o menos horas de labor para lograr un nivel dado de producción de satisfactores. Así, y considerando que los recursos con los que cuentan los centros de trabajo son limitados, es altamente deseable que dichos recursos, en este caso el recurso trabajo medido en horas trabajadas, sea aprovechado de la mejor manera.

De dicha relación, o sea, trabajo y producción, surge una variable económica denominada Productividad Laboral que se define como la relación entre las horas trabajadas en un periodo dado y la producción obtenida en ese mismo periodo con esas mismas horas trabajadas.

Es así entonces que se debe reconocer que en la organización se toman constantemente decisiones y acciones que implican aprender a manejar las diferentes emociones, las cuales están presentes en todos los ámbitos de nuestro día a día y nos orientan para poder enfrentar diferentes situaciones en el trabajo.

En el siglo XXI las organizaciones se enfrentan a distintas situaciones en las que las emociones juegan un papel importante ya que al no saber manejarlas se pueden presentar problemas físicos y anímicos por los cual el rendimiento en el ámbito laboral.

Las emociones

Inicialmente se definirá el concepto de emociones donde se explicará algunas de las diferentes teorías de las emociones con sus respectivos autores y finalmente lo que se busca es conectar este tema con la inteligencia y como esta está relacionada con la productividad y cómo influye en los individuos en el ámbito laboral.

“Habitualmente se entiende por emoción una experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo; conductual/expresivo y

fisiológico/adaptativo. Este planteamiento coincide con el modelo tridimensional de la ansiedad propuesto por Lang (1968). Para entender la emoción es conveniente atender a estas tres dimensiones por las que se manifiesta, teniendo en cuenta que, al igual que en el caso de la ansiedad, suele aparecer desincronía entre los tres sistemas de respuesta.

Además, cada una de estas dimensiones puede adquirir especial relevancia en una emoción en concreto, en una persona en particular, o ante una situación determinada. En muchas ocasiones, las diferencias entre los distintos modelos teóricos de la emoción se deben únicamente al papel que otorgan a cada una de las dimensiones que hemos mencionado. Habitualmente se entiende por emoción una experiencia multidimensional con al menos tres sistemas de respuesta: cognitivo/subjetivo; conductual/expresivo y fisiológico/adaptativo. Este planteamiento coincide con el modelo tridimensional de la ansiedad propuesto por Lang (1968). Para entender la emoción es conveniente atender a estas tres dimensiones por las que se manifiesta, teniendo en cuenta que, al igual que en el caso de la ansiedad, suele aparecer desincronía entre los tres sistemas de respuesta.”

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas como poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte racional del ser humano. A lo largo de la historia de la cultura, cognición y emoción han sido considerados procesos independientes y en cierta medida contrapuestos.

Dentro de lo que llamamos ‘la cognición’ se incluyen la percepción, la memoria, la atención o la acción. El concepto de “emoción” abarca también desde la experiencia subjetiva (el sentimiento) hasta las reacciones que llamamos vegetativas (sudoración,

temblor, palidez) y motoras (gestos, posturas).

Sólo en tiempos más recientes y gracias a las influyentes aportaciones de científicos y neurólogos como Joseph Le Doux y Antonio Damasio, se ha aceptado considerar que la consciencia no es el único elemento que ocupa la mente o, dicho de otro modo, que el cerebro (cuya operación produce lo que se llama el pensamiento consciente), es igualmente el origen de las emociones.

En el estudio de las bases científicas de las emociones conviene recordar algunos principios, enunciados por Le Doux que sirven para centrar el problema en términos abordables por la ciencia actual. El primero es la denominada corriente “emoción” no se corresponde con un proceso cerebral separado e independiente, sino con el resultado de múltiples mecanismos cerebrales que pueden ser distintos en emociones diferentes.

Un segundo principio importante es que los mecanismos cerebrales de conducta emocional, tales como los que se ponen en marcha durante el miedo, la búsqueda de alimento o el deseo sexual, aparecieron ya en estadios muy primitivos de la evolución animal y se han conservado en gran medida durante la evolución de los vertebrados, entre los que se cuenta el hombre.

Principales teorías de las emociones

Teoría de James (1884) y Lange (1885)

En esta teoría estos autores sugieren que “basamos nuestra experiencia de la emoción en la conciencia de las respuestas fisiológicas o sensaciones físicas a los estímulos que provocan la emoción”, esta teoría está basada en la fisiología humana, en donde estos estímulos se vuelven más evidentes en cuanto al aumento del ritmo

cardíaco y los espasmos musculares. Lo que hace que la emoción surja de la interpretación de las respuestas fisiológicas.

Teoría de Cannon (1927) y Bard (1938)

Lo que destacan estos autores es que las emociones están formadas tanto por nuestras respuestas fisiológicas como por la experiencia subjetiva de la emoción ante un estímulo. Donde todas las reacciones físicas son iguales para diferentes emociones, en base (únicamente) a las señales fisiológicas no podríamos distinguir una emoción de otra. Esto es las respuestas fisiológicas y la interpretación mental se dan a la vez.

Teoría de los dos factores (Schachter – Singer, 1962)

Es una teoría en la que mantiene el hecho de que las emociones son debidas a la evaluación cognitiva de un hecho o acontecimiento pero también a unas posibles respuestas corporales. “La persona nota los cambios fisiológicos, advierte lo que ocurre a su alrededor y denomina sus emociones de acuerdo a ambos tipos de observaciones”.

La inteligencia

“La inteligencia consiste no sólo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica”.

Aristóteles (384 a.C-322 a.C.).

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, etc., que le permiten enfrentarse al mundo diariamente. El rendimiento que obtenemos de nuestras actividades diarias depende en gran medida de la atención que

les prestemos, así como de la capacidad de concentración que manifestemos 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.

La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, cosa que también son capaces de hacer los animales e incluso los ordenadores. Pero el ser humano va más allá, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información. Aprendemos, reconocemos, relacionamos, mantenemos el equilibrio y muchas cosas más sin saber cómo lo hacemos. Pero tenemos además la capacidad de integrar estas actividades mentales y de hacerlas voluntarias, en definitiva de controlarlas, como ocurre con nuestra atención o con el aprendizaje, que deja de ser automático como en los animales para focalizarlo hacia determinados objetivos deseados.

Según Gardner (1993) la inteligencia es la capacidad de resolver problemas o de crear productos que sean valiosos en una o más culturas. Esta definición hizo que se viera novedosa ya que modificaba la idea que se tenía de la inteligencia como algo inamovible, que se tenía o no se tenía. Con las investigaciones que realizó Gardner concluyó que los seres humanos poseen de 8 inteligencias en mayor o menor grados, estas son: inteligencia musical, corporal-kinésica, lingüística, matemática, espacial, interpersonal, intrapersonal, naturalista.

Estas son definidas como:

Inteligencia verbal

Capacidad para utilizar correctamente habilidades relacionadas con el lenguaje tanto oral como escrito. Sus significados y aplicaciones.

Inteligencia lógico-matemático

Pertenece a las personas que destacan en las capacidades para el cálculo, cuantificar y realizar operaciones matemáticas complejas.

Inteligencia viso-espacial

Se refiere a la capacidad para percibir las imágenes internas y externas, manifestándose en habilidades para el dibujo, o construcción de modelos tridimensionales.

Inteligencia corporal

Consiste en habilidades para emplear el cuerpo en resolver problemas de forma eficaz.

Inteligencia musical

Personas con una sensibilidad notoria hacia el sonido, pudiéndolo apreciar, discriminar y transformarlo.

Inteligencia intrapersonal

Capacidad para mantener un conocimiento sobre sí mismo, siendo conscientes plenamente de las sensaciones y emociones que se experimentan, siendo capaz de expresar los pensamientos y los sentimientos fielmente a como se experimentan.

Inteligencia interpersonal

Capacidad para relacionarse e interactuar con los demás, empatizando y manteniendo relaciones íntimas, favoreciendo las relaciones sociales.

Inteligencia naturalista

Personas con habilidades en la comprobación y planteamiento de hipótesis, destacan por su observación y gran interés en alimentar su curiosidad por el mundo y los fenómenos naturales.

Inteligencia emocional

Según Goleman (1998), la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Para Salovey & Mayer (2008), la inteligencia emocional también se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás, además involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las demás inteligencias.

Para estos dos autores la inteligencia emocional tiene 5 componentes y a su vez cada uno de ellos se subdivide, estos son los elementos que determinan la inteligencia emocional en cualquier campo: Conciencia de uno mismo el cual consiste en reconocer y comprender nuestros propios estados de ánimo, sentimientos e impulsos, así como estos pueden tener efectos en las demás personas; las competencias de este elemento son conciencia emocional, valoración acertada de uno mismo y confianza en uno mismo. Auto-regulación que es la capacidad de controlar o gestionar nuestros impulsos y estados de ánimo; las competencias son autocontrol, confiabilidad, integridad,

adaptabilidad e innovación. Motivación son las tendencias emocionales que son las que guiarán y a la vez facilitarán nuestros objetivos; las competencias son motivación del logro, compromiso, iniciativa y optimismo. Empatía es cuando los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás coinciden; las competencias son comprensión de los demás, desarrollo de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la diversidad y comprensión organizativa. Habilidades sociales que es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás; las competencias son influencia, comunicación, liderazgo, impulso del cambio, resolución de conflictos, desarrollo de relaciones, colaboración y cooperación y habilidades de equipos.

El modelo de inteligencia de BarOn

Según el modelo de BarOn (1997), la inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Es así como este modelo nos dice que:

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar emociones, comprenderse a sí mismos, actualizar sus capacidades potenciales, llevar una vida regularmente saludable y feliz. Son capaces de comprender la manera como las otras personas se sienten, de tener y mantener relaciones interpersonales satisfactorias y responsables, sin llegar a ser dependientes de los demás. Son generalmente optimistas, flexibles, realistas, tienen éxito en resolver problemas y afrontar el estrés, sin perder el control (BarOn, 1997, parr).

Es así como el modelo de BarOn (1988) comprende cinco componentes principales: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. A su vez, cada una de estas amplias dimensiones involucra un número de subcomponentes que son habilidades relacionadas, que han sido descritas y analizadas en el estudio de la inteligencia emocional de los adultos. Estas subcomponentes son: en el componente intrapersonal comprende la comprensión de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia; en el componente interpersonal comprende empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social; en el componente de adaptabilidad comprende solución de problemas, prueba de realidad y flexibilidad; en el componente de manejo de estrés comprende tolerancia al

estrés y control de impulsos; y en el último componente de estado de ánimo comprende la felicidad y el optimismo.

Así mismo como el concepto de inteligencia emocional que refieren Mayer y Salovey (1997) el cual consiste en el resultado de una interacción adaptativa entre las emociones y la propia cognición, en la que se incluye la habilidad de percibir, asimilar, entender y manejar las emociones propias y las de los demás, por lo cual, los profesionales del medio de la salud como por ejemplo médicos, enfermeras, auxiliares, entre otro, en las que la atención al usuario es parte fundamental en las principales tareas del puesto que ocupa (Berrios, agosto, Aguilar, 2006)

Modelo de competencias de Daniel Goleman

El modelo de Competencias Emocionales de Daniel Goleman (1998) engloba una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo tanto de sus propias emociones como a los demás.

Este modelo formula la Inteligencia Emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una hipótesis de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. (Santa cruz, González, González, s.f, 4)

Goleman en su libro habla de las siguientes habilidades:

Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.

Autorregulación.

Control de impulsos.

Control de la ansiedad.

Diferir las gratificaciones.

Regulación de estados de ánimo.

Motivación.

Optimismo ante las frustraciones.

Empatía.

Confianza en los demás.

Artes sociales.

Goleman en el 2001 concibe las competencias como rasgos de personalidad.

Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la Inteligencia Emocional, sobre las que involucran la habilidad o la capacidad para relacionarse de manera positiva con los demás. Se nombran específicamente las que están en el grupo de conciencia social y manejo de las relaciones (TEMAS PARA LA EDUCACIÓN, 2011).

Orígenes del concepto de inteligencia emocional hasta el pensamiento actual

El gran científico y naturalista inglés Charles Darwin fue el primero que empieza a usar el concepto de inteligencia emocional teniendo en cuenta en sus trabajos e investigaciones la expresión emocional para la supervivencia y la adaptación. Thorndike en 1920 utiliza el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. David Wechsler en el año 1940 describe la influencia de factores no necesariamente de inteligencia como tal en el comportamiento

inteligente, además dice que nuestros modelos de inteligencia no serán completos hasta que no se describa adecuadamente estos factores. Howard Gardner en 1983 describe su teoría de las inteligencias múltiples donde introduce la idea de incluir tanto la inteligencia interpersonal como la inteligencia intrapersonal. Para Gardner, los indicadores de inteligencia, como el Coeficiente Intelectual, no explican plenamente la capacidad cognitiva.

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral Un estudio de las emociones. Sin embargo, el término "inteligencia emocional" había aparecido antes en textos de Leuner (1966). Greenspan también presentó en 1989 un modelo de IE, seguido por Salovey y Mayer (1990), pero no fue hasta la publicación del célebre libro de Daniel Goleman sobre Inteligencia Emocional en 1995, cuando surgieron numerosas publicaciones que lo hicieron muy popular. Fue uno de los pioneros en nombrar otro tipo de inteligencia más allá de la educación escolar. Su antecesor Howard Gardner ya en su teoría de inteligencias múltiples nombró la inteligencia interpersonal y la intrapersonal como una capacidad que por lo tanto se puede desarrollar. Goleman la acuñó y Alejandro Vega un joven malagueño nacido en 1983 lleva en 2010 lleva el mundo de las emociones hasta las más altas cotas de la sociedad, mostrándolas de una forma nunca vista hasta entonces (TEMAS PARA LA EDUCACIÓN, 2011).

Las emociones y la inteligencia emocional

Todos los seres humanos tenemos distintas emociones y vivimos el día a día con ellas, no es posible pensar en que se puede no hacerlo, constantemente nos enfrentamos a experimentarlas, en mayor cantidad unas que otras, pero al fin y al cabo son sensaciones y sentimientos como seres individuales y que en la interacción con los demás en cualquier lugar de la cotidianidad nos toca compartirlas.

La inteligencia de todos los seres humanos está conformada por una diversidad de variables o capacidades como lo son la observación, atención, memoria, aprendizaje, habilidades sociales, entre otras, donde a través de ésta se permite o le da alternativas a una persona para enfrentar el mundo en el día a día. Cuando estamos en constante actividad diariamente, el rendimiento que tengamos va a depender en gran medida de la atención que le pongamos tanto así como con la concentración que el momento amerite.

Hay un factores muy importantes en las que nos debemos basar para que éste rendimiento sea efectivo y exitoso en las actividades que realicemos como lo son el estado emocional estable, una buena salud psico-física o de un nivel de activación.

Dicho esto, a continuación hablaremos de la inteligencia emocional como parte fundamental para entender nuestras propias emociones y las de las demás. “La inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas” Velásquez (s.f).

Instrumentos clásicos de evaluación de inteligencia emocional:

Cuestionarios, escalas y auto – informes.

Este método de evaluación ha sido el más tradicional y utilizado en el campo de la psicología. A través de los cuestionarios se han obtenido perfiles en variables de personalidad como extraversión, neuroticismo, se han evaluado aspectos emocionales como empatía o autoestima y se han obtenido medidas sobre otros factores más cognitivos como pensamiento constructivo o estrategias de afrontamiento. De la misma forma, la utilización de escalas y cuestionarios está mostrando su utilidad en el campo de la IE y el manejo efectivo de nuestras emociones. En la mayoría de los casos, estos cuestionarios están formados por enunciados verbales cortos en los que el alumno evalúa su IE mediante la propia estimación de sus niveles en determinadas habilidades emocionales a través de una escala Likert que varía desde nunca (1) a muy frecuentemente (5). Este indicador se denomina “índice de inteligencia emocional percibida o auto-informada” y revela las creencias y expectativas de los alumnos sobre si pueden percibir, discriminar y regular sus emociones. No obstante, algunos autores como Mayer y Salovey conciben la inteligencia emocional como una inteligencia genuina y consideran deficiente una evaluación exclusivamente basada en cuestionarios de papel y lápiz. Estos autores consideran que los cuestionarios de IE pueden verse afectados por los propios sesgos perceptivos de la persona y, además, también es posible la tendencia a falsar la respuesta para crear una imagen más positiva. A pesar de ello, es indiscutible la utilidad de las medidas de auto-informes en el terreno emocional, sobre todo para proporcionar información sobre las habilidades intrapersonales y comportamientos autoinformados de los alumnos. Puesto que el

mundo emocional es interior, uno de los métodos más eficaces para conocer al propio alumno, a pesar de sus sesgos, es preguntándole sobre cómo se siente, qué piensa, o cómo le afectan determinados sucesos que ocurren en el aula. La evaluación de la IE a través de cuestionarios es muy útil en aquellos casos en los que el educador quiere obtener un índice del ajuste emocional de los adolescentes y obtener un perfil de las carencias afectivas en determinadas áreas cuya única forma de evaluar sea a través de la propia introspección del alumno. Por ejemplo, es de gran utilidad para conocer la capacidad de discriminación emocional, la atención a las emociones positivas y negativas, el nivel de regulación afectiva, o el grado de tolerancia al estrés ante las frustraciones.

Metodología

En este apartado se describen los elementos constitutivos del diseño metodológico que guía la investigación. Se describe el tipo y nivel de investigación, el diseño del estudio, la población, la muestra, los instrumentos de recolección de la información, proceso de datos y consideraciones éticas.

Tipo, nivel y diseño de la investigación

La tipo de investigación que se va a realizar es con el método cuantitativo donde se realizará la aplicación de un instrumento de evaluación el cual es la prueba de IE Bar-On I-CE para adultos (1997). El nivel de investigación es descriptivo ya que tiene como objetivo central lograr la descripción o caracterización de un evento de estudio dentro de un contexto. Busca conocer también en el contexto del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia, como es el estado de la inteligencia emocional en los empleados de la organización. El diseño de la investigación es de tipo no experimental de tipo transversal ya que se realizará en un solo momento y no se llevará a cabo una investigación que transcurra en el tiempo ni se le hará un seguimiento como tal a los resultados.

Se pretende describir los elementos de la inteligencia emocional que son relevantes para mejorar la calidad de la institución con respecto a los empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez que prestan servicios a los usuarios del municipio de Betulia – Antioquia, esto con el fin de que los resultados obtenidos sirvan de base para la realización de proyectos que se puedan ejecutar más adelante y que ayuden a vincular más los empleados con la organización y determinar la importancia que tiene

la inteligencia emocional en la idealización de una mejor calidad institucional.

Instrumento de recolección de información

El instrumento de recolección que se utilizará es el Inventario de inteligencia emocional (BarOn) (IE Bar-On I-CE para adultos, 1997) el cual consta de 133 ítems donde evalúa 15 subcomponentes compilados en 5 componentes, los cuales son:

Habilidades intrapersonales, que está constituido de 5 subcomponentes: Comprensión Emocional de sí Mismo, que se refiere a la “habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de éstos”; Asertividad que es la “habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva”; Autoconcepto entendido como la “habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades”; Autorrealización que es la “habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo”; e Independencia que hace referencia a la “habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones” (Ugarriza, 2001, 133).

Habilidades interpersonales, compuesto por 3 subcomponentes: Empatía que es la “habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás”; Responsabilidad social, entendida como la “habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social”; y Relaciones interpersonales que hace referencia a la “habilidad para

establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por un cercanía emocional e intimidad” (Ugarriza, 2001, 133).

Adaptabilidad, que se compone de 3 subcomponentes: Prueba de realidad que es la “habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo)”; Flexibilidad, entendida como la “habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes”; y Solución de problemas que hace referencia a la “habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas” (Ugarriza, 2001, 133-34).

El manejo del estrés constituido por 2 subcomponentes: Tolerancia al estrés, que es la “habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin ‘desmoronarse’, enfrentando activa y positivamente el estrés”; y Control de impulsos, entendida como la “habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones” (Ugarriza, 2001, 134).

Y el afecto general, conformado por 2 subcomponentes: Optimismo que hace referencia a la “habilidad para ver los aspectos más brillantes de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de las adversidades y los sentimientos negativos”; y Felicidad, que es la “habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar se sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos” (Ugarriza, 2001, 134).

Población

La población de empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia - Antioquia con la que se realizó la investigación fue en una totalidad de 25 personas. La mayoría de la población participante es oriunda del municipio, siendo el hospital la empresa más grande del mismo. Los participantes poseen funciones que tienen atención al usuario, este es un factor importante para su elección dado que en esta propuesta desde el planteamiento del problema se enuncia a la inteligencia emocional como un aspecto útil en este tipo de cargos con funciones de servicio al cliente.

Datos sociodemográficos de los participantes

Tabla 1. Distribución por grupos etarios

Rango de edad	Cantidad
18 – 23	8
24 – 29	4
30 – 35	5
36 – 41	2
42 – 47	2
48 – 53	1
54 o más	3
Total	25

Género	cantidad
Mujeres	20
Hombres	5
Total	25

Escolaridad	Cantidad
Universitario	10
Técnico	10
Tecnólogo	2
Bachiller capacitado	3
Total	25

Criterios de inclusión

Los participantes deben hacer parte del equipo de trabajo que se encarga de prestar servicios externos (público).

La participación es voluntaria para todos los participantes y en ningún momento tiene un carácter de obligatoriedad.

Los participantes laboran en la sede principal de la institución.

Criterios de exclusión

Los participantes que no hagan parte del equipo de trabajo que se encarga de prestar servicios externos (público).

Los que voluntariamente no quieran participar.

Los participantes laboran en sedes alternas.

Proceso de datos

La manera en que se calificó el instrumento es a través de un programa sistematizado en Microsoft Excel donde se ingresaron los datos recolectados y luego se arroja la puntuación final de cada una de las pruebas. Posterior a la sistematización se realizó su respectivo análisis de los resultados. Después del análisis se hizo la respectiva devolución tanto a los participantes como a la institución como tal con el fin de entregar un posible diagnóstico de cómo está el estado emocional de los empleados que prestan servicios a los usuarios externos y esto como implica en la calidad del servicio.

Consideraciones éticas

Para esta investigación se tienen en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

Derecho al anonimato: los participantes de la investigación serán informados de que su identidad personal será protegida durante el transcurso del estudio.

Derecho a la no participación: a los informantes se les comunica que la participación es voluntaria y en ningún momento tiene un carácter de obligatoriedad.

Derecho a la devolución de los resultados: debido a que la investigación consiste en la aplicación de un test, los participantes tienen derecho a conocer los resultados de

cada uno de ellos y a la vez el investigador está en la obligación de hacer la realimentación pertinente.

Consentimiento informado: con el fin de otorgar autonomía a los participantes sobre la contribución en el proceso investigativo, se diseña un formato de consentimiento informado para que se consigne su participación voluntaria.

Los participantes sabrán que esta investigación ES DE MÍNIMO RIESGO y contempla los parámetros establecidos en la resolución N° 008430 de 1993, del 4 de octubre, emanada por el Ministerio de salud, en cuanto a investigaciones con riesgo mínimo, realizadas en seres humanos.

Descripción de resultados

En este capítulo del trabajo se presentan los resultados obtenidos en el proceso de análisis de información de manera descriptiva. Para facilitar la observación de los datos se presentarán a continuación las gráficas en donde se darán respuesta a cada uno de los objetivos propuestos, teniendo en cuenta cada una de las variables de la inteligencia emocional.

Datos sociodemográficos de los participantes

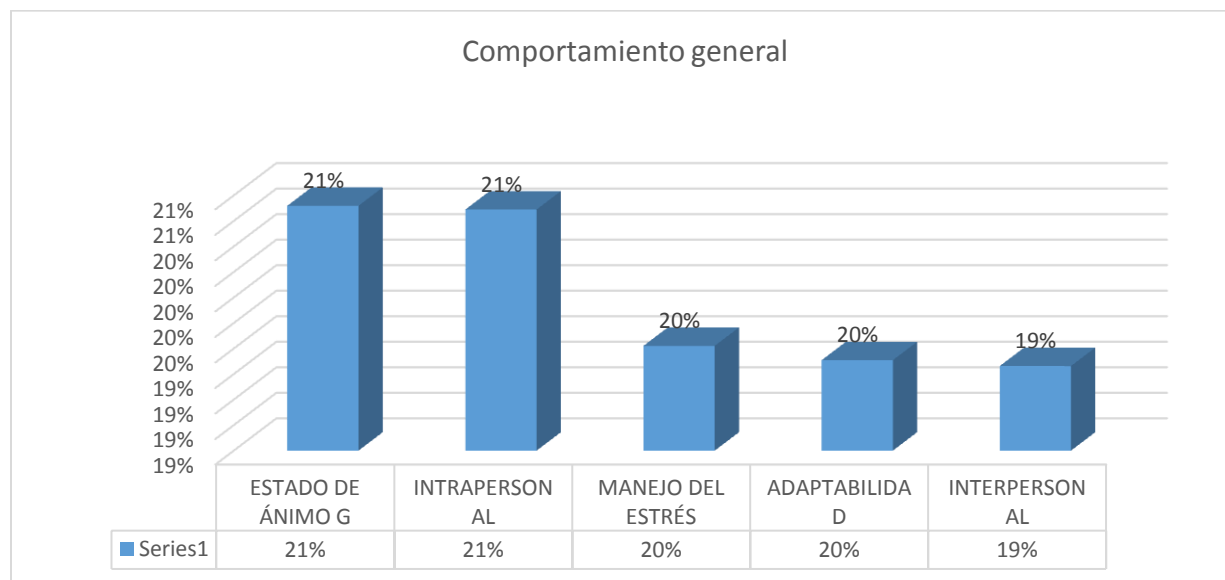
Al principio de la investigación se convoca a 25 personas las cuales laboran en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez y prestan servicios al usuario con las cuales se realiza la aplicación del test.

El rango de edades en el que estuvieron la mayoría de los participantes que realizaron el test fue entre los 18 años y los 23 años y en la segunda posición de rango de edades está entre 30 y 35 años de edad, entre la mayoría de participantes por género están las mujeres como principal en el test; entre los participantes solo hay 10 personas las cuales fueron graduadas con un título universitario, 10 personas con un título técnico, 2 personas con un título de tecnólogo y 3 personas con un grado de escolaridad bachiller pero con capacitaciones en las labores realizadas en el hospital.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por medio del proceso de recolección de información a los empleados con contacto directo a los pacientes del Hospital Germán Vélez Gutiérrez, los cuales para mejor visualización se representan por medio de gráficos y tablas, permitiendo apreciar los comparativos con los diferentes componentes evaluados de los cuales se destacan; su comportamiento general, las

habilidades intrapersonal e interpersonal, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo, lo que lleva al cumplimiento del objetivo trazado.

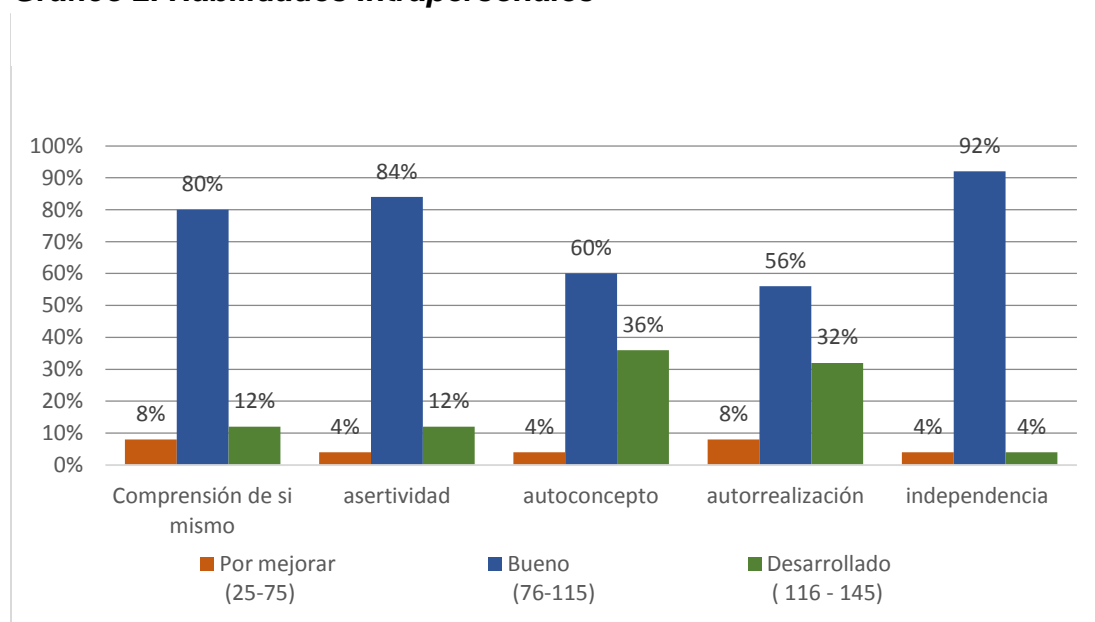
Gráfico 1. Comportamiento General



Con el fin de dar cumplimiento al objetivo general y específicos sobre el estado emocional de los empleados que prestan servicios, se establece que los participantes poseen un estado de ánimo del 21% al igual que sus habilidades intrapersonales, frente al 20% del manejo de estrés y adaptabilidad y un 19% de habilidad interpersonal, lo cuales se aprecian en la gráfica.

Tabla 2. Habilidades Intrapersonales

TABLA 2. Intrapersonal										
Valoración	CM	AS	AC	AR	IN	Comprensión de sí mismo	Asertividad	Autoconcepto	Autorrealización	Independencia
Por mejorar (25-75)	2	1	1	2	1	8%	4%	4%	8%	4%
Bueno (76-115)	20	21	15	14	23	80%	84%	60%	56%	92%
Desarrollado (116 - 145)	3	3	9	8	1	12%	12%	36%	32%	4%
Total	25	25	25	25	25	100%	100%	100%	100%	100%

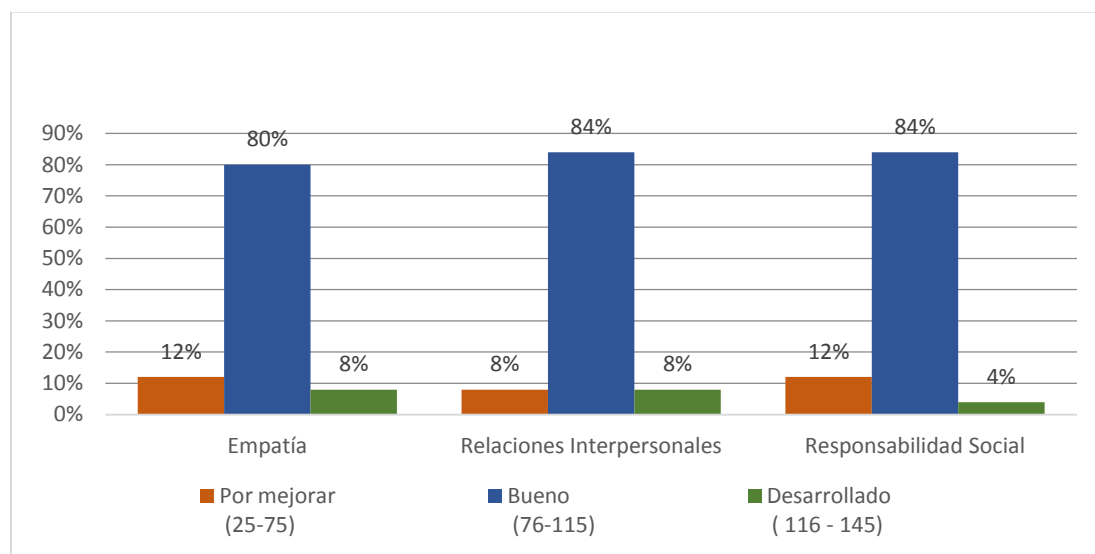
Gráfico 2. Habilidades Intrapersonales

Frente a este componente se evidencia que las habilidades intrapersonales de los empleados del hospital se encuentran en una valoración media con una puntuación de 76-115 (Ver tabla 1). Siendo la independencia con un 92% el más alto porcentaje registrado, seguido de la asertividad con un 84%, la comprensión de sí mismo con un 80%, autoconcepto con un 60% y autorrealismo con 56% (Ver gráfico 2).

Tabla 3. Habilidades Interpersonales

TABLA 3. Interpersonal						
valoración	EM	RI	RS	Empatía	Relaciones Interpersonales	Responsabilidad Social
Por mejorar (25-75)	3	2	3	12%	8%	12%
Bueno (76-115)	20	21	21	80%	84%	84%
Desarrollado (116 - 145)	2	2	1	8%	8%	4%
Total	25	25	25	100%	100%	100%

Gráfico 3. Habilidades Interpersonales

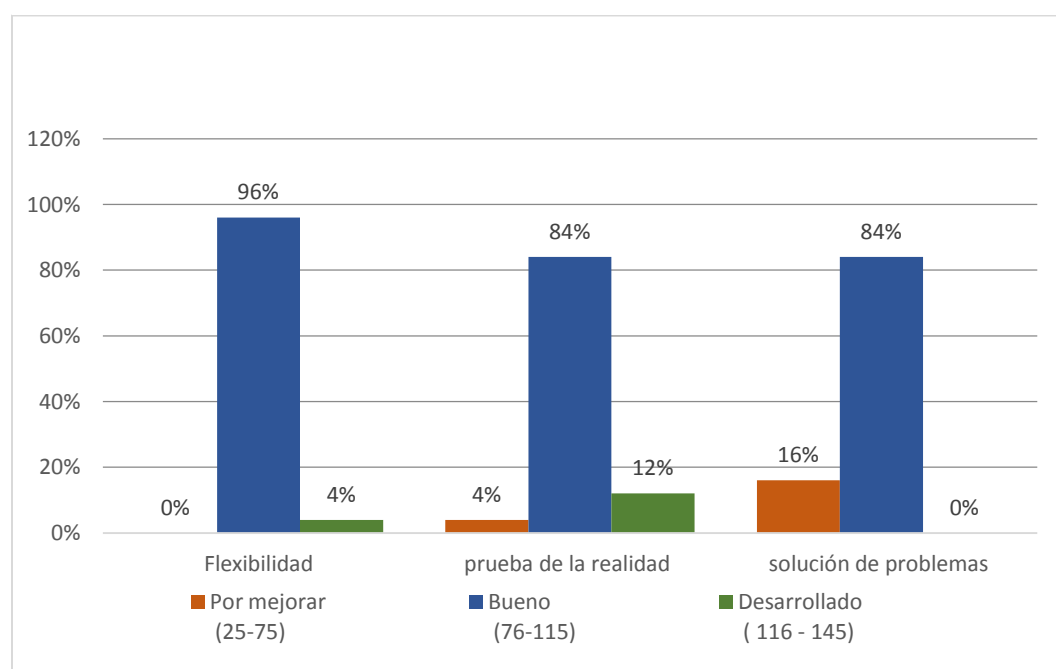


Se puede observar que al igual que con el anterior componente los participantes encuestados se encuentra en la media respecto a la valoración de las habilidades (Ver Tabla 2), frente a los 3 subcomponentes: responsabilidad social 84%, responsabilidad interpersonal 84% y empatía 80% (Ver gráfico 3), evidenciándose una paridad en estos resultados lo que deja al descubierto la capacidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los pacientes.

Tabla 4. Adaptabilidad

TABLA 4. Adaptabilidad						
valoración	FL	PR	SP	Flexibilidad	prueba de la realidad	solución de problemas
Por mejorar (25-75)	0	1	4	0%	4%	16%
Bueno (76-115)	24	21	21	96%	84%	84%
Desarrollado (116 - 145)	1	3	0	4%	12%	0%
Total	25	25	25	100%	100%	100%

Gráfico 4. Adaptabilidad

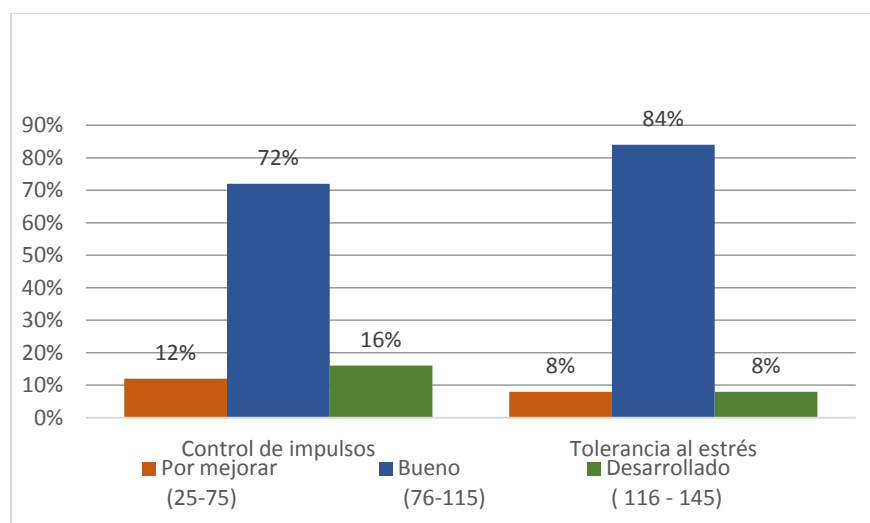


Al igual que con los resultados anteriores se evidencia que la habilidad adaptativa de los participantes se encuentra en el rango medio, respecto a sus subcomponentes tales como flexibilidad con un 96%, prueba de realidad y solución de problemas con un 84% cada uno (Ver tabla 3 y gráfico 4), lo que nos permite visualizar la capacidad de reconocer lo subjetivo y objetivo en sus puestos de trabajo.

Tabla 5. Manejo del estrés

TABLA 5. Manejo del estrés				
valoración	CI	TE	Control de impulsos	Tolerancia al estrés
Por mejorar (25-75)	3	2	12%	8%
Bueno (76-115)	18	21	72%	84%
Desarrollado (116 - 145)	4	2	16%	8%
Total	25	25	100%	100%

Gráfico 6. Manejo del estrés

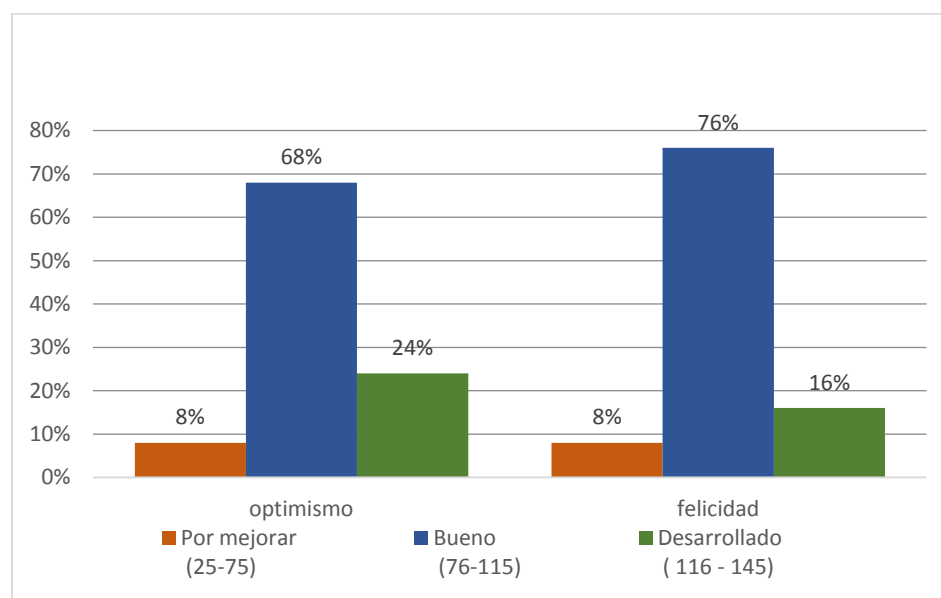


Respecto al manejo del estrés se evidencia que al igual que en los puntos anteriores, pero continua con la valoración media de sus componentes siendo la tolerancia al estrés con 84% el más alto y control de impulsos con 72% el más bajo (Ver tabla 4, gráfico 5), demostrando que el personal en salud cuenta con las habilidades aptas de este componente.

Tabla 6. Estado de ánimo

TABLA 6. Estado de ánimo				
Valoración	OP	FE	Optimismo	Felicidad
Por mejorar (25-75)	2	2	8%	8%
Bueno (76-115)	17	19	68%	76%
Desarrollado (116 - 145)	6	4	24%	16%
Total	25	25	100%	100%

Gráfico 7. Estado de ánimo



Este componente es el que presenta los porcentajes más bajos de los descritos anteriormente lo que permite apreciar la poca capacidad de satisfacción de los empleados frente a su labor lo cual se visualiza en la tabla y grafica siguiente (Ver tabla 5 y gráfico 6), siendo felicidad con un 76% el más alto de los subcomponentes y optimismo el más bajo con 68%.

Discusión

La presente investigación parte del siguiente supuesto: La organización está conformada por empleados, los cuales día a día se enfrentan a dificultades cada vez más complejas, tanto a nivel personal, como laboral; Razón por la cual la inteligencia emocional juega un papel fundamental, ya que ésta interviene directamente en el desempeño laboral.

En el ámbito hospitalario hay una constante atención al público, la cual puede verse beneficiada o perjudicada gracias a la inteligencia emocional, ya que está permite la búsqueda de estrategias que conllevan al beneficio propio y por ende al aumento de la productividad de la organización.

Goleman (2000) define la inteligencia emocional como la capacidad para conocer sus propios sentimientos y emociones y en los demás y de qué manera podemos utilizarlos con los otros. Esta definición coincide con la de los psicólogos Mayer & Salovey (1997) los cuales proponen que la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir emociones, tener la habilidad para crear sentimientos cuando estos pueden facilitar pensamientos, la habilidad para comprender muchas de las emociones y poderlas regular y así promover un crecimiento emocional e intelectual; y contrasta además con lo que BarOn(1988) plantea como la capacidad propia de entender y dirigir las emociones siempre en beneficio de nosotros mismos y no en contra, lo que ayudaría a tener éxito y eficacia en distintas áreas de la vida.

El presente estudio comenzó con la revisión de diferentes pruebas psicológicas relacionadas con la medición y análisis de la inteligencia emocional, en la que se seleccionó el Inventario de Inteligencia Emocional (BarOn) (IE Bar-On I-CE para

adultos, 1997) para su aplicación a la población mencionada. Luego se realizó una búsqueda bibliográfica de estudios e investigaciones relacionadas con el tema.

Posteriormente la información es tabulada por medio de una sistematización automática en Excel donde arroja los resultados y se tabula a través de cuadros de porcentajes para realizar el debido análisis, en pro del cumplimiento de los objetivos, describiendo así el estado de la inteligencia emocional de los empleados que prestan servicio al cliente dentro del hospital.

A continuación encontrarás una relación de los resultados que tuve en la investigación frente a cada uno de los componentes.

En los resultados generales del proceso investigativo se encontró que: los componentes de inteligencia emocional con mayor porcentaje (21%) fueron los de estado de ánimo e inteligencia intrapersonal, en el que se puede analizar el hecho de que en esta población seleccionada tienen mayor capacidad en habilidades intrapersonales, lo que quiere decir que están en la capacidad de reconocer en sí mismos sus propias emociones y sentimientos. Este componente (inteligencia intrapersonal) tiene a su vez subcomponentes, los cuales apoyan la idea que tiene cada persona de sí mismo y como esto se exterioriza, según BarOn (1997) estos subcomponentes son: Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto y autorrealización.

Frente al estado de ánimo, se evidencia que los subcomponentes se encuentran en puntaje medio (76 y 68%) y los define BarOn (1997) como: la felicidad “es la capacidad de sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos; y el optimismo es 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”.

El componente más bajo, según los resultados, son las habilidades interpersonales con el (19%) el cual se define como: la capacidad de relacionarme con el otro por medio de las emociones, en este están reunidos los siguientes subcomponentes según BarOn (1997) la empatía, las relaciones interpersonales, y la responsabilidad social. p.133. Esto implica que los empleados participantes no tengan estas capacidades desarrolladas para tener una buena relación con los demás, tanto en la institución como tal como con el público externo, lo que hace que la calidad del servicio se vea disminuida por no saber manejar las propias emociones ni encontrar estrategias para la misma.

Con relación al manejo del estrés la mayoría de los participantes puntuaron en la media con un 20% en general y la presencia de un 84%, específicamente en tolerancia al estrés, aunque en el otro subcomponente, el 16% de la población participante están en un nivel desarrollado.

En el componente de adaptabilidad, los puntajes fueron característicos en cuanto a los altos porcentajes ubicados en la media y al contraste de puntajes por mejorar en los subcomponentes: el subcomponente de flexibilidad tiene un porcentaje medio de 96% mientras que en prueba de la realidad y solución de problemas el porcentaje es de 84%. En cuanto a porcentajes medios, como lo son el manejo del estrés y la adaptabilidad, son componentes de los cuales también se debe ocupar buscando alternativas de intervención para que en vez de disminuir, por el contrario aumenten las estrategias de cada uno de los empleados de la institución y ayude a

mejorar la calidad del servicio.

Se puede decir que estos componentes están en un buen nivel lo que significa que los empleados tienen alternativas para enfrentar situaciones críticas en lo que concierne al ámbito laboral, donde se presentan factores estresantes y angustiantes. Este componente tiene 2 subcomponentes los cuales para BarOn (1997) significan, la tolerancia al estrés y el control de impulsos.

Al relacionar los resultados de la investigación con otros estudios, se puede encontrar múltiples similitudes y en ocasiones algunas diferencias así: en el estudio realizado por Liébana (2012) se concuerda con que en la población que atiende en una institución médica tiene más probabilidades de tener menos habilidades en cuanto al manejo del estrés por problemáticas que se presentan en el día a día en éste ámbito, específicamente los médicos tienen menos habilidades sociales que las enfermeras, aunque los médicos tengan un control emocional mayor al de las enfermeras.

En otro estudio realizado por Díaz (2015), se demostró en que en una institución de servicios temporales, la inteligencia emocional en un 45% de los colaboradores presentan o se les facilita un buen manejo de sus propias emociones, siendo éste un nivel medio y además de controlar y regular de manera adecuada las mismas en todos los componentes; mientras que en un 33% presentan una inteligencia emocional baja lo que conlleva a presentar conflictos dentro de la institución. Es aquí donde lo relacionamos con esta investigación en cuanto a que las puntuaciones o los porcentajes fueron los más altos en ambas instituciones donde predominaba la inteligencia intrapersonal.

En una investigación realizada por Peña (2011) en una empresa de mensajería a

30 sujetos, se evidencia que el estado de ánimo en los empleados depende de muchos factores, tomando como principal elemento la satisfacción laboral, en tanto al trato que tengan los directivos con los empleados y al ingreso salarial que estén recibiendo. Si bien en la investigación no se toman en cuenta estos factores específicos, si podemos concluir que dentro de la felicidad y el optimismo, pueden estar factores por los cuales los empleados tengan puntajes altos.

Como conclusión general se puede decir que en la organización se toman factores importantes de la inteligencia emocional para que los trabajadores se sientan cómodos a la hora de laborar y siempre sea contribuyente con el bienestar del otro. Las emociones es un factor importante que el ser humano debe aprender a manejar en todos los aspectos de la vida, tanto personal, laboral y académico, por ende en este trabajo lo que se dio a conocer principalmente fue los diferentes componentes y subcomponentes que tienen los seres humanos a nivel de inteligencia emocional donde se puede deducir en la población participante los componentes y subcomponentes en los que puntúan muy bajo son en los de relaciones interpersonales y empatía de los cuales son subcomponentes que se enfocan en como apreciar las emociones de los demás y de qué manera se establecen las relaciones mutuas.

Es así como es posible dar cuenta por medio de la investigación, así como lo mencionaba Díaz (2015) que en la organización es importante la inteligencia emocional para que los procesos que se realicen o ejecuten tengan mayor éxito y eficacia, ya que a través de éstos niveles podemos definir de qué manera entra a intervenir el empleado y que función tiene en la misma organización.

Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación es posible entonces afirmar que en los empleados que prestan servicios a los usuarios en el Hospital Germán Vélez Gutiérrez en el municipio de Betulia Antioquia predominan componentes de la inteligencia emocional como lo son el intrapersonal y el estado de ánimo.

Está demás aclarar que todos los porcentajes en general no presentan muchas desigualdades entre los componentes lo que implica que están en el grado de normalidad.

El componente intrapersonal en los empleados se encuentra en un nivel alto en cuanto a que la mayoría de ellos tienen conocimiento de sus propias emociones, un buen concepto de sí mismo y buena autoestima; mientras que el componente interpersonal se encuentra en un nivel bajo donde las personas tienen pocas habilidades para entender las emociones de los demás y usarlas para establecer relaciones satisfactorias.

El proceso de adaptabilidad y manejo del estrés de los empleados está en un nivel medio donde quiere decir que presentan alternativas de solución para problemáticas de las cuales se enfrentan cada día y como éstas pueden ser útiles para mejorar la calidad del servicio de la institución. Sin embargo se debe continuar presentando estrategias de afrontamiento donde el individuo aprenda más sobre sus emociones y el debido manejo de ellas.

El estado de ánimo de los empleados fue otro de los componentes del cual tuvo un puntaje alto en el que se puede deducir que la mayoría de los empleados participantes tienen la capacidad de sentirse satisfechos con su propia vida y disfrutar

de sí mismo y de otros, además de tener la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva.

Se recomienda iniciar talleres reflexivos en los que los empleados deban utilizar los componentes de la inteligencia emocional donde se puedan establecer cambios positivos que contribuyan con un mejoramiento de la calidad del servicio además de ser contributivo para él mismo. Realizar actividades que permitan incentivar la utilización de recursos emocionales donde se pongan a prueba con sus propias emociones, enfrentarlas y como las enfrentaría el otro en el ámbito laboral.

Otra de las recomendaciones importantes está en realizar una evaluación exhaustiva al personal directivo, ya que en algunos estudios se ha comprobado de la influencia del mismo en los empleados de la institución como ente primario de la jerarquía institucional.

Se recomienda la realización del proceso de selección por competencias, donde no se trate de seleccionar a la mejor persona en cuestiones técnicas del cargo sino que tengas las capacidades humanas precisas y coherentes para el cargo a ocupar.

Se recomienda en la realización del proceso de selección, la utilización de pruebas o test que midan la Inteligencia Emocional de los aspirantes a los cargos, con el fin de obtener información valiosa del mismo y así la institución contar con un personal idóneo e íntegro que posea las competencias técnicas y emocionales necesarias para desarrollar un puesto.

Referencias

- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2). Obtenido de file:///C:/Users/sara/Desktop/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Felix Mayorca Soto*. Lima. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3275>
- Asturias, A. (2014). *Aje Principado de Asturias. Jóvenes Empresarios*. Obtenido de <http://www.ajeasturias.com/V2/Control/file/COMPYTE/Herramienta%20clima%20laboral.pdf>
- Berrios Martos, M. P., Augusto Landa, J. M., & Aguilar Luzón, M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962006000200006&script=sci_arttext
- Cándido Corral, A., & García Martín, E. (2011). *Teorías principales*. Obtenido de El mundo de las emociones: <http://elmundodelasemociones.webnode.es/la-emocion/teorias-principales/>
- Castaño Duque, G. A. (s.f.). *Seminario de teoría administrativa*. Universidad Nacional de Colombia, Departamento de Administración, Manizales. Obtenido de http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulo6/Pages/6.8/68Organizacion_continuacion2.htm
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Valencia. Obtenido de <http://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Colegio Colombiano de Psicólogos. (2012). Ley 1090 de 2006. . En *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia* (págs. 12-45). Bogotá.
- De León Toledo, N. P. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- Díaz Medina, J. A. (2015). *Manejo de la inteligencia emocional en el ámbito laboral de la empresa de servicios temporales "Humanos Internacional E.U" de la ciudad de Ibagué*. Ibagué.
- educación, T. p. (2011). La inteligencia emocional. *Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza*, 1-3. Obtenido de <http://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Enciclopedia Financiera. ((s.f)). *Clima Organizacional*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm>
- Extremera Pacheco, N., & Fernández Berrocal, P. (s.f.). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9. Obtenido de <http://www.rieoei.org/deloslectores/465Extremera.pdf>

- Fernández, G. (2015). *Un testimonio de Aristóteles sobre la última fase de la guerra del Peloponeso*. Obtenido de Conocereis de verdad: <http://www.conocereisdeverdad.org/website/index.php?id=3903>
- Gardner, H. (1993). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia emocional*. Madrid: Kairós.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1991). Definición del tipo de investigación a realizar: básicamente exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación* (págs. 57-68). Naucalpan de Juárez: McGRAW - HILL. Obtenido de <http://es.slideshare.net/albescas/metodologa-de-la-investigacin-herndez-sampieri-8385385>
- Liébana Presa, C., Fernández Martínez, M. E., Bermejo Higuera, J. C., Carabias Maza, M. R., Rodríguez Borrego, M. A., & Villaceros Durbán, M. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v23n2/comunicacion3.pdf>
- Marina, E. (2011). La inteligencia según Howard Gardner. *Revista digital de la universidad de padres online*, 1. Obtenido de http://www.revista.universidaddepadres.es/index.php?option=com_content&view=article&id=1108:la-inteligencia-segun-howard-gardner&catid=284:el-campus&Itemid=1078
- Peña Martínez, Y., Bello Dávila, Z., & Pérez Rodríguez, W. (Diciembre de 2014). Un estudio de competencias emocionales en un grupo de enfermeros del hospital clínico quirúrgico hermanos Ameijeiras. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala.*, 17(4). Obtenido de <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17num4/Vol17No4Art1.pdf>
- Pertegal Felices, M. L. (2011). *Identificación de competencias genéricas de carácter Socioemocional: Aplicación al desarrollo profesional de ingenieros informáticos y maestros*. Alicante.
- Piñeiro Fraga, M. (2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiátrica: un estudio de prevalencia. *Enfermería Global*, 12(31), 125-150. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412013000300008&script=sci_arttext
- Roca Villanueva, E. (2013). Inteligencia emocional y conceptos afines: autoestima sana y habilidades sociales. *Congreso de inteligencia emocional y bienestar*. Valencia. Obtenido de <http://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/IE,%20AE,%20HS.%206p.pdf>
- Sanjuán Quiles, A., & Ferrer Hernández, M. E. (Septiembre de 2008). Perfil emocional de los estudiantes en prácticas clínicas. Acción tutorial en enfermería para apoyo, formación, desarrollo y control de las emociones. *Investigación y Educación en Enfermería*, 26(2), 226-235. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105212447005.pdf>
- Santa Cruz Rodríguez, D., González Laucirica, A. M., & González Laucirica, A. (s.f.). Propuesta de un procedimiento metodológico para medir la relación existente entre inteligencia emocional y calidad del servicio. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/inteligencia.pdf>

- Santos Cougil, J. C. (14 de Septiembre de 2011). *7 definiciones de organización*. Obtenido de El mundo de los negocios: <http://ciclog.blogspot.com.co/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>
- Subaste Arroyo, R. (2013). *La importancia del muestreo en la investigación científica*. Chimbote. Obtenido de <http://es.slideshare.net/rosasubauste2013/el-muestreo-29289443>.
- Trechera Herreros, J. L. (2004). *Relaciones personales e interpersonales*. Obtenido de <http://webs.ono.com/nachovaldes/lbr5componentesiemocional.htm>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona(4)*, 129-160. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Universidad de Murcia. ((s.f)). *La percepción*. Murcia. Obtenido de <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
- Velásquez, G. (2012). *Las emociones y la inteligencia emocional*. Obtenido de Salud mental y equilibrio emocional: <http://gerardovelasquezd.blogspot.com.co/2009/01/las-emociones-y-la-inteligencia.html>
- Zambrano Chávez, N. (2009). *Inteligencia emocional. Daniel Goleman*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/sistematizacion/inteligencia-emocional-1144462>
- Zárate Torres, R. A., & Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47).

Apéndices

Apéndice A. Consentimiento Informado

<u>CONSENTIMIENTO INFORMADO</u> <u>PSICOLOGÍA</u>
--

Solicitud

YO _____, Con documento de identidad
C.C. T.I. Otro Cual Nº _____, Certifico que he sido
informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al proceso de evaluación académico,
que actúo consecuente, libre y voluntariamente como evaluado, contribuyendo a este
procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para
retirarme u oponerme a la implementación del proceso cuando lo estime conveniente y sin
necesidad de justificación alguna.

PSICÓLOGO EN FORMACIÓN _____

Documento de identidad _____ Código _____

Evaluado _____

Firma y Documento de identidad _____

Apéndice B. Carta de autorización al hospital**ESE HOSPITAL GERMÁN VÉLEZ GUTIÉRREZ**

Betulia – Antioquia

Nit: 890982116-8

Betulia, 25 de agosto de 2015

Doctor

MARIO ALEJANDRO CADAVID CADAVID
Gerencia E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez
Betulia

Asunto: Autorización de realización de la prueba "Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I – CE)"

Cordial Saludo.

La presente es para solicitarle la autorización para la realización de un instrumento de evaluación de inteligencia emocional el cual es requisito para mi trabajo de grado "La inteligencia emocional en los empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia" debido a que lo estoy realizando directamente con la agencia de práctica.

Este trabajo puede ser luego utilizado para una evaluación en la institución y su respectivo personal como tal. Ya que éste se basa en hacer un diagnóstico acerca de los diferentes tipos de inteligencia emocional y sus componentes.

Solicito encarecidamente permitirme separar un espacio en la agenda con el personal asistencial el cual tengan servicios al personal externo directamente, específicamente médicos, enfermero jefe, auxiliares de enfermería, psicólogas, servicio al usuario, personal de laboratorio, odontología, radiología, consulta externa, facturación, nutricionista, vacunación y personal de farmacia.

Atentamente,

Sara Elizabeth Rojas M.
Psicóloga Practicante



ESE HOSPITAL GERMÁN VÉLEZ GUTIÉRREZ

Betulia – Antioquia
Nit: 890982116-8

Betulia, 25 de agosto de 2015

Doctor
JUAN CARLOS ÁLVAREZ ARANGO
Administración E.S.E Hospital Germán Vélez Gutiérrez
Betulia

Asunto: Autorización de realización de la prueba "Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I – CE)"

Cordial Saludo.

La presente es para solicitarle la autorización para la realización de un instrumento de evaluación de inteligencia emocional el cual es requisito para mi trabajo de grado "La inteligencia emocional en los empleados del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia" debido a que lo estoy realizando directamente con la agencia de práctica.

Este trabajo puede ser luego utilizado para una evaluación en la institución y su respectivo personal como tal. Ya que éste se basa en hacer un diagnóstico acerca de los diferentes tipos de inteligencia emocional y sus componentes.

Solicito encarecidamente permitirme separar un espacio en la agenda con el personal asistencial el cual tengan servicios al personal externo directamente, específicamente médicos, enfermero jefe, auxiliares de enfermería, psicólogas, servicio al usuario, personal de laboratorio, odontología, radiología, consulta externa, facturación, nutricionista, vacunación y personal de farmacia.

Atentamente,

Sara Elizabeth Rojas M.
Psicóloga Practicante

Apéndice C. Test Inventario de inteligencia emocional (Bar-On)

Evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Ocupación: _____ Especialidad: _____ Fecha: _____

Inventario de inteligencia emocional (BarOn)

Introducción

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permiten 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. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

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 vieran. NO hay límite de tiempo, 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 duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé 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 de que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.

15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
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.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender cómo 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 decirselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a 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 como 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 muy contento(a) con mi vida.
 92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
 93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
 94. Nunca he violado la ley.
 95. Disfruto de las cosas que me interesan.
 96. Me resulta relativamente fácil decirte a la gente lo que pienso.
 97. Tiendo a exagerar.
 98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.
 99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
 100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
 101. Soy una persona muy extraña.
 102. Soy impulsivo(a).
 103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
 104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
 105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
 106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.
-
107. Tengo tendencia a depender de otros.
 108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
 109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
 110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
 111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
 112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
 113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
 114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
 115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
 116. Me es difícil describir lo que siento.
 117. Tengo mal carácter.
 118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
 119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
 120. Me gusta divertirme.
 121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
 122. Me pongo ansioso(a).
 123. No tengo días malos.
 124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
 125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
 126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
 127. Me es difícil ser realista.
 128. No mantengo relación con mis amistades.
 129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
 130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
 131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
 132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.
 133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Apéndice D. Sistematización del Inventario

Copia de Test Ice Barón Ana María Arredondos1 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA COMPLEMENTOS NITRO PRO 10

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

H419 5

	A	B	C	D	E	F	G	H	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	TEST ICE DE BARON																
2	Instrucciones:																
3	Encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léelas atentamente																
4	y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser.																
5	Hay cinco posibles respuestas para cada frase. Debe escoger sólo una de ellas.																
6	1. Rara vez o Nunca.																
7	2. Pocas Veces.																
8	3. Algunas Veces.																
9	4. Muchas Veces.																
10	5. Muy frecuentemente o Siempre.																
11	Escriba el número de su respuesta en el recuadro correspondiente.																
12	Puede comenzar:																
13	1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.																
14	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
15	2. Me resulta difícil disfrutar de la vida.																
16	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
17	3. Prefiero un tipo de trabajo en la cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.																
18	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
19	4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.																
20	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
21	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
22	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
23	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
24	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																
25	1. Rara vez o Nunca. 2. Pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Muchas Veces. 5. Muy frecuentemente o Siempre.																

LISTO REFERENCIAS CIRCULARES 100%

4:32 p. m. 26/01/2016

Copia de Test Ice Barón Ana María Arredondos1 - Excel

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA COMPLEMENTOS NITRO PRO 10

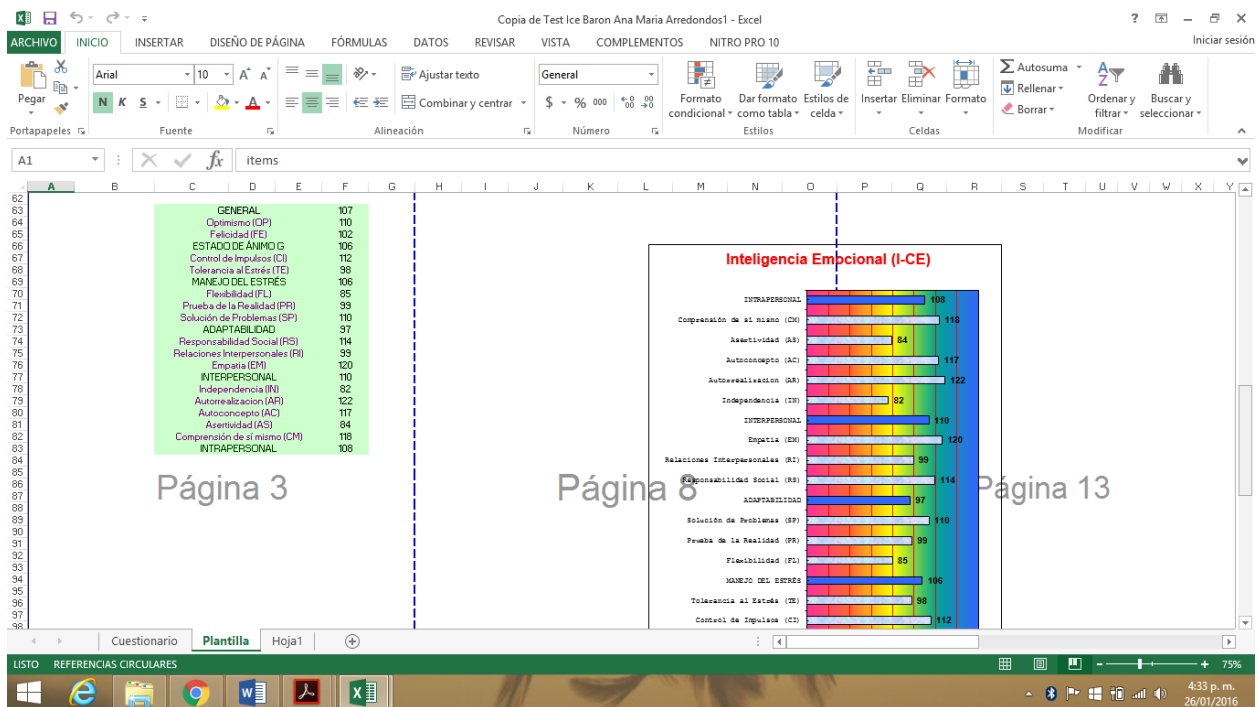
Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Formato Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A1 items

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Items	Res. Directo	Items	Res. Directo	Items	Res. Directo	Items	Res. Directo	40																
2	1	5	56	1	111	4																			
3	2	2	57	2	112	5																			
4	3	3	58	1	113	3																			
5	4	4	59	4	114	5																			
6	5	4	60	5	115	2																			
7	6	5	61	5	116	2																			
8	7	4	62	3	117	1																			
9	8	3	63	5	118	1																			
10	9	5	64	3	119	4																			
11	10	2	65	2	120	4																			
12	11	4	66	1	121	3																			
13	12	2	67	2	122	4																			
14	13	1	68	1	123	2																			
15	14	3	69	2	124	5																			
16	15	5	70	1	125	1																			
17	16	5	71	1	126	2																			
18	17	1	72	5	127	2																			
19	18	1	73	3	128	2																			
20	19	3	74	4	129	5																			
21	20	4	75	2	130	1																			
22	21	1	76	2	131	4																			
23	22	2	77	2	132	2																			
24	23	2	78	4	133	5																			
25	24	2	79	1																					
26	25	1	80	4																					
27	26	3	81	5																					
28	27	3	82	4																					
29	28	3	83	4																					
30	29	5	84	5																					
31	30	1	85	5																					
32	31	4	86	3																					
33	32	3	87	3																					
34																									

LISTO REFERENCIAS CIRCULARES 75%

4:32 p. m. 26/01/2016



Apéndice E. Realización de gráficas

