

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARCO HERNÁN SAYÁN ENRÍQUEZ

Asesora:

Dra. ALBILA BEATRIZ DOMÍNGUEZ PALACIOS

Cajamarca, Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
MARCO HERNÁN SAYÁN ENRÍQUEZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARCO HERNÁN SAYÁN ENRÍQUEZ

JURADO EVALUADOR

Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacio
Asesor

Dr. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

Dr. Tomás Pershing Bustamante Chauca
Jurado Evaluador

MC. Marcela Nancy Arteaga Cuba
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERÚ
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5 pm horas del día 16 de julio de Dos mil veintiuno, reunidos a través de meet.google.com/mdx-gvmx-kwk, creado por la Escuela de Posgrado Filial Jaén, de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. ELENA VEGA TORRES, DR. TOMÁS PERSHING BUSTAMANTE CHAUCA, MC. MARCELA NANCY ARTEAGA CUBA** y en calidad de Asesora la **Dra. ALBILA BEATRÍZ DOMÍNGUEZ PALACIOS**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno, y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA**, presentado por el **Bach. en Psicología MARCO HERNÁN SAYÁN ENRÍQUEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Unanimidad con la calificación de **Diecisiete (17)** la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Psicología MARCO HERNÁN SAYÁN ENRÍQUEZ**, está APTO para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 6.26 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Albila Beatriz Domínguez Palacios
Asesora

.....
Dra. Elena Vega Torres
Jurado Evaluador

.....
Dr. Tomás Pershing Bustamante Chauca
Jurado Evaluador

.....
MC. Marcela Nancy Arteaga Cuba
Jurado Evaluador

A:

Dios Todopoderoso, por darme la oportunidad de estar con mis seres queridos compartiendo este logro, en especial a mi madre, quien siempre ha sido mi apoyo; a mi esposa, a mis amados hijos; mis hermanos y a mis incondicionales amigas: Sandra, Luz, Doris y África

Gracias a todos por su apoyo y confianza para ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre

A mis hijos

A mis compañeros de estudio

A la Escuela de Posgrado de la UNC

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
LISTA DE ANEXOS	xii
LISTA DE ABREVIACIONES	xiii
GLOSARIO	xiv
RESUMEN.....	xv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica conceptual	8
2.2.1. Inteligencia emocional.....	8
2.2.2. Percepción del clima organizacional	12
2.3. Hipótesis	19
2.4. Identificación de variables.....	19
2.5. Matriz de operacionalización de variables	20
CAPÍTULO III	22
MARCO METODOLÓGICO	22
3.1. Diseño y tipo de estudio	22
3.2. Población de estudio.....	23
3.3. Criterios de inclusión y exclusión	23

3.4. Muestra	23
3.5. Unidad de análisis.....	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	27
3.8. Procedimiento para la recolección de datos	28
3.9. Procesamiento y análisis de datos	28
3.10. Consideraciones éticas en investigación científica.....	28
CAPÍTULO IV	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. Resultados.....	30
4.1.1. Inteligencia emocional de los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba por dimensiones.....	30
4.1.2. Inteligencia emocional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba	34
4.1.3. Clima organizacional global y por dimensiones en la Red de Salud Utcubamba	34
4.1.4. Relación entre inteligencia emocional y percepción del clima organizacional	38
4.2. Discusión	39
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45
Referencias Bibliográficas.....	46
ANEXOS	49
APÉNDICE	60

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Niveles de Inventario de la Inteligencia Emocional de Bar-On	25
Cuadro 2. Escala de medición	26
Cuadro 3. Percepción del clima organizacional	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019	30
Tabla 2. Inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019	31
Tabla 3. Inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019	31
Tabla 4. Inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019.....	32
Tabla 5. Inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo general en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019	32
Tabla 6. Clima organizacional en la dimensión realización personal en la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	34
Tabla 7. Clima organizacional en la dimensión involucramiento del colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	35
Tabla 8. Clima organizacional en la dimensión supervisión percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	35
Tabla 9. Clima organizacional en la dimensión comunicación percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	36
Tabla 10. Clima organizacional en la dimensión condiciones laborales percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	36
Tabla 11. Inteligencia emocional y clima organizacional en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, 2019.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Inteligencia emocional por dimensiones en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba.....	33
Figura 2. Inteligencia emocional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba	34
Figura 3. Clima organizacional por dimensiones en la Red de Salud Utcubamba.....	37
Figura 4. Clima organizacional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba	37

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Escala de inteligencia emocional de Bar On Ice dirigida a colaboradores de la Red de Salud Utcubamba - 2019	50
Anexo 2. Escala para el estudio del clima organizacional dirigido colaboradores de la Red De Salud Utcubamba - 2019	56
Anexo 3. Consentimiento	59

LISTA DE ABREVIACIONES

IE	: Inteligencia emocional
CIA	: Componente intrapersonal
AS	: Asertividad
AC	: Autoconcepto
AR	: Autorrealización
IN	: Independencia
CIE	: Componente interpersonal
EM	: Empatía
RI	: Relaciones interpersonales
RS	: Responsabilidad social
CAD	: Componente de adaptabilidad
SP	: Solución de Problemas
PR	: Prueba de la realidad
FL	: Flexibilidad
CME	: Componente del manejo del estrés
TE	: Tolerancia al estrés
CI	: Control de impulsos
CAG	: Componente del estado de ánimo en general
FE	: Felicidad
OP	: Optimismo

GLOSARIO

Cultura organizacional: conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros de una organización¹.

Escala de Likert: es un método de medición utilizado por los investigadores con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de las personas²

Liderazgo: es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana, a la consecución de uno o diversos objetivos específicos¹

Motivación: conjunto de sentimientos de un individuo, lo que se refleja en su forma de ansiar y pretender las cosas¹

Recursos Humanos: se denomina recursos humanos (RR. HH.) al conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, sector económico o de una economía completa³

Salud: un estado que se tiene o se pierde, y que su posesión implica el pleno uso de las capacidades físicas, mentales sociales y espirituales⁴

Satisfacción laboral: actitud o conjunto de actitudes desarrollados por la persona hacia su situación de trabajo¹

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba-Amazonas. Los basamentos teóricos estuvieron respaldados por autores como Katz y Kahn, Anzola y Hinestrosa, Bar On y El Ministerio de Salud. La Investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño, no experimental, correlacional de corte transversal, La población estuvo constituida por 50 colaboradores. Los resultados más importantes son: el 52% de colaboradores de la red de salud Utcubamba tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, esa misma tendencia presentan cada una de las cinco dimensiones analizadas. El 50% de colaboradores percibe un clima organizacional medianamente favorable. Las dimensiones del clima organizacional: supervisión (50%) y realización personal (38%), son catalogadas como favorables y la dimensiones comunicación (56%) e involucramiento (52%) como medianamente favorable. Se concluye que, la inteligencia emocional y el clima organizacional son variables dependientes, existe relación estadísticamente significativa el valor $p < 0,05$.

Palabras clave: Clima organizacional, inteligencia emocional, percepción, colaboradores, red de salud.

ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and the perception of the organizational climate in collaborators of the Utcubamba-Amazonas health network. The theoretical foundations were supported by authors such as Katz and Kahn, Anzola and Hinestrosa, Bar On and The Ministry of Health. The Research is of a quantitative, design, non-experimental, correlational cross-sectional approach. The population consisted of 50 collaborators. The most important results are: 52% of collaborators in the Utcubamba health network have an average level of emotional intelligence, the same trend presented by each of the five dimensions analyzed. 50% of employees perceive a fairly favorable organizational climate. The dimensions of the organizational climate: supervision (50%) and personal fulfillment (38%), are classified as favorable and the communication (56%) and involvement (52%) dimensions as moderately favorable. It is concluded that emotional intelligence and organizational climate are dependent variables, there is a statistically significant relationship with the p value <0.05.

Key words: Organizational climate, emotional intelligence, perception, collaborators, health network.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, la sociedad atraviesa cambios constantes en todos los ámbitos del desarrollo: social, económico, demográfico, político y tecnológico, lo que a su vez genera comportamientos y formas de vida globalizados en el ser humano¹. Cambios drásticos, que también impactan en los sistemas de salud, influyen en la práctica sanitaria de los diversos grupos ocupacionales y en el comportamiento de los usuarios o clientes². De allí, la importancia que el personal de salud no solo posea capacidades técnico-científicas, sino también inteligencia emocional, que le ayude a guiar su conducta y a entender a los demás³.

Según Montes⁴ anteriormente las organizaciones preferían contratar a colaboradores con un coeficiente intelectual alto y no prestaban atención a la inteligencia emocional (IE). Actualmente es más valiosa esta área, pues las personas que la tienen desarrollada, se adaptan más rápido a los cambios y son más productivos⁵. Lo que no quiere decir que lo intelectual no sea importante, claro que lo es, pero el déficit de inteligencia emocional puede llevar a trastornos de la salud³.

En ese contexto, las organizaciones de la salud se vuelven más exigentes, y los colaboradores se deben adecuar a ese ritmo⁶. Cada día se demanda a los recursos humanos mayor responsabilidad, esfuerzo físico, un alto grado de inteligencia emocional y el compromiso con su centro laboral⁷. Sin embargo, la complejidad de estas instituciones los coloca en una situación de vulnerabilidad que muchas veces afecta la relación terapéutica entre trabajador de salud-paciente / familia, la relación con los directivos y la interacción entre los miembros del equipo de salud⁵.

En ese orden de ideas, Goleman⁸ refiere que la persona emocionalmente inteligente es, por lo general, optimista, flexible y realista a la hora de resolver problemas y hacer frente al estrés; situación diferente se observa en las personas que no lo son.

Gamboa⁹ en su estudio realizado en Colombia, señala que el deterioro emocional, puede tener claras implicancias y consecuencias para la salud mental de los trabajadores, lo que tiene efectos importantes en los objetivos y eficiencia de las instituciones. La precariedad emocional de las personas puede generar comportamientos riesgosos, y compulsivos que dificulten la interacción, el actuar de los colaboradores, y en la creatividad e innovación para la toma de decisiones, lo que implica bajos niveles de rendimiento y productividad laboral.

Las instituciones de salud, tienen un trabajo permanente y exigente durante las 24 horas del día, todos los días del año; algunas son actividades inesperadas como las emergencias que con frecuencia llevan a un mayor riesgo laboral⁵. Meléndez et al.¹⁰ dicen que el personal de enfermería en México, brinda poco interés a sus emociones y una inadecuada percepción emocional para regularlas, lo que repercute en la calidad de atención a la población, sobre todo en la dimensión afectiva.

Marquina¹¹ en su estudio realizado en Lima, sostiene que la inteligencia emocional del trabajador de salud, influye directamente en la calidad de atención al paciente que viene con múltiples problemas de salud y que busca una atención médica oportuna, asequible y de calidad, basada en un buen trato.

En el ámbito organizacional, la inteligencia emocional, no sólo tiene influencia en el éxito personal y laboral de los colaboradores, sino también cumple un factor importante en el clima organizacional⁵. El clima de una institución constituye la “personalidad” de ésta, debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad¹².

Para Chiavenato¹³ el clima organizacional está estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación de éstos es elevada, el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación de los miembros es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, tiende a bajar. El clima organizacional bajo se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción; en algunos casos puede transformarse en incomodidad y agresividad.

Es sabido que en muchas instituciones públicas existen problemas de clima organizacional, donde este es muchas veces hostil, de esa manera el personal que labora en dichas instituciones no muestra compromiso de trabajo, estas empresas presentan altos niveles de desmotivación por parte de sus trabajadores, lo que se podría decir que el personal solo llega a trabajar por el simple hecho de recibir un sueldo¹⁴.

Estudios sobre clima organizacional realizados en Perú, como el de Estuco⁷ muestra que, en la Red Salud Ilo, el clima laboral no es el adecuado; cuyo origen proviene de las inadecuadas relaciones interpersonales, el poco compromiso del personal, el deficiente trabajo en equipo; y el tipo de personalidad de cada empleado.

En la Red de Salud Utcubamba se aprecia la existencia de algunos factores, que estarían contribuyendo a que se perciba cierto grado de apatía e insatisfacción por parte de los miembros de la institución, quienes manifiestan tener expectativas desfavorables respecto al estilo de liderazgo, sistema de recompensas, tipo de relaciones interpersonales, normas y reglas existentes, situación que podría estar influyendo en el clima institucional

Bajo las consideraciones anteriores, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba - Amazonas 2019?

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba-Amazonas. Los objetivos específicos, estuvieron dirigidos a: identificar el nivel de la inteligencia emocional por dimensiones, identificar el nivel de la inteligencia emocional global, Identificar el nivel de percepción global del clima organizacional y describir el clima organizacional por dimensiones.

cómo la inteligencia emocional se relaciona con el clima organizacional.

El tema objeto de estudio de la investigación es de especial trascendencia para el desarrollo individual e institucional, pero muy poco estudiado en organizaciones de la salud. Hoy en día se necesita de colaboradores emocionalmente inteligentes, capaces de crear un buen clima laboral, ya que repercute en un servicio de calidad y en la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Por tanto, se justificó el abordaje de la temática desde el punto de vista teórico porque servirá de base a futuras investigaciones relacionadas con las variables estudiadas.

En relación al punto de vista práctico, las recomendaciones que surgieron de los resultados, se están exponiendo para que los órganos competentes puedan tomarlos en cuenta para la resolución de la problemática encontrada.

Desde el punto de vista social, si los colaboradores se desenvuelven en un clima laboral saludable, redundará en beneficio del público usuario y en la satisfacción de los colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Internacionales

Macías et al.¹⁵ en su investigación observacional descriptivo transversal multicéntrico, se propusieron explorar la relación existente entre calidad de vida profesional e inteligencia emocional percibida, en el distrito de Atención Primaria Costa del Sol. Se observaron correlaciones significativas entre calidad de vida profesional e inteligencia emocional en las categorías de regulación ($p < 0,01$) y comprensión ($p < 0,05$). También existían correlaciones significativas entre la profesión y tipo de contrato con la consecución de objetivos, ($p < 0,005$) y entre calidad de vida profesional y tipo de contrato ($p < 0,05$). Concluyeron que la calidad de vida profesional percibida se relaciona con la percepción y la regulación como dimensiones de la inteligencia emocional. Desde los órganos de gestión se debe promover el conocimiento de métodos del manejo de las emociones en todos sus profesionales.

Obrequé¹⁶ en su tesis titulada Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad, de la Universidad de Chile, en 106 funcionarios (médicos, otros profesionales, técnicos, personal auxiliar, administrativos, personal de aseo), el análisis estadístico dio cuenta de una correlación positiva entre el clima y el compromiso, por lo tanto, se puede afirmar que el clima organizacional influye en el compromiso funcionario.

Liebana et al.¹⁷ en su tesis sobre la inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Madrid, España, planteó que las organizaciones están comprometidas desde hace tiempo con la promoción de la salud y del bienestar de los trabajadores. La población estuvo constituida en 150 trabajadores. Concluyeron que 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.

Nacionales

Castañeda y Constantino¹⁸ en su investigación sobre la relación entre clima organizacional e inteligencia emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de neonatología, medicina, ginecología y emergencia del Hospital Docente Belén-Lambayeque, 2015, en una población de 30 enfermeros mostró que el 43% de enfermeras considera que existe un clima organizacional favorable y el 43% de enfermeras califica la inteligencia emocional como alto. La prueba de Spearman permite afirmar que existe correlación directa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional, considerando que cada enfermero percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales. Los autores infieren que las variables estudiadas son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Castro y Espinoza¹⁴ en su trabajo sobre Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo

2014, en una población muestral de 25 profesionales de enfermería, los resultados señalaron que existe una relación significativa positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad – Huancayo. El clima organizacional en las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es inadecuado en un 72%. El nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad, es insatisfecho en un 80%.

Calcina¹⁹ realizó una investigación con el objetivo de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, en una población de 35 enfermeros. Los resultados fueron: el 71,4% dijo que el clima organizacional es regular y 28,6% muy bueno. Respecto a las dimensiones de clima laboral cinco de ellas fueron calificadas como regular y cuatro como muy bueno. En satisfacción laboral el 85,7% fue media el 8,6% alta, y 5,7% baja.

2.2. Base teórica conceptual

2.2.1. Inteligencia emocional

Bar-On²⁰ define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente, como tal es un factor importante para tener éxito en la vida.

Este mismo autor expresa que las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus 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.

Para Mayer y Salovey²¹ la inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones

Por su lado, Goleman⁸ define la inteligencia emocional como la capacidad de auto motivarse, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de posponer gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera en nuestras facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás. La inteligencia emocional es la encargada de llevar a las personas a desarrollar sus objetivos y potencialidades y a activar sus valores y aspiraciones

Para Goleman la inteligencia emocional es diferente a la inteligencia académica, esta es genética, en cambio la inteligencia emocional crece a lo largo de toda la vida. El proceso de alfabetización emocional, empieza desde el nacimiento, cuando de pequeños se recibe suficiente dosis de aprobación y estímulo, cuando se es animado a asumir pequeños desafíos, mirar la vida con optimismo y afirmados en las propias destrezas.

Dimensiones y habilidades de la inteligencia emocional según Bar On

Bar-On²⁰ considera que las dimensiones y habilidades son el inventario que genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes

Los 5 principales componentes conceptuales de la Inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son:

a. Componente intrapersonal (CIA), área que reúne los siguientes componentes:

Comprensión emocional de sí mismo (CM). La habilidad para percatarse y comprender los sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.

Asertividad (AS). La habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender los propios derechos de una manera no destructiva.

Autoconcepto (AC). La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, como también las limitaciones y posibilidades.

Autorrealización (AR). La habilidad para realizar lo que realmente se puede, quiere y disfruta hacerlo.

Independencia (IN). Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en los pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

b. Componente interpersonal (CIE), área que reúne los siguientes componentes:

Empatía (EM). La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.

Relaciones interpersonales (RI). La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.

Responsabilidad social (RS). La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

c. Componente de adaptabilidad (CAD), área que reúne los siguientes componentes:

Solución de Problemas (SP). La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

Prueba de la realidad (PR). La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).

Flexibilidad (FL). La habilidad para realizar un ajuste adecuado de las emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

d. Componente del manejo del estrés (CME), área que reúne los siguientes componentes:

Tolerancia al estrés (TE). La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés. Control de impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar las emociones.

e. Componente del estado de ánimo en general (CAG), área que reúne los siguientes componentes:

Felicidad (FE). La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.

Optimismo (OP). 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 impacto de la inteligencia emocional en la organización

Stelzer²² expresa que existen situaciones donde un colega “muy inteligente,” académicamente brillante, es promovido a un puesto directivo y su desempeño no cumple con las expectativas; en cambio otro, no tan extraordinariamente inteligente en un puesto similar, logra un papel sobresaliente.

De igual manera, se puede encontrar casos en que un ejecutivo en el proceso de selección fue excelente y en su trabajo en la empresa deja mucho que desear.

2.2.2. Percepción del clima organizacional

Desde las consideraciones de Brunet²³ el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estuvo influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista

De igual forma Chiavenato¹⁴ dice que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de

valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)

Por otra parte, Anzola y Hinestroza²⁴ refieren que el clima, son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

El Ministerio de Salud²⁵ define la Percepción del Clima Organizacional como la apreciación compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar, las políticas, procesos y prácticas organizacionales Para Morales y Tirapé²⁶ es la valoración individual respecto a los atributos del ambiente de trabajo. Es decir, es la forma en que las personas perciben la organización.

Otro aporte importante en el estudio de la variable percepción del clima organizacional objeto de estudio de esta investigación es el realizado por Seisdodos²⁷ quien denomina clima organizacional como “el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. El autor dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización

Teorías del clima organizacional

a) Teoría de los sistemas de Katz y Kan

Katz y Kahn²⁸ consideran que las organizaciones pasan de ser concebidas sistemas cerrados a ser consideradas sistemas abiertos y enfatizan la mutua y estrecha relación existente entre la organización y su entorno o ambiente, pero no solo referido al ambiente externo sino también a las interdependencias internas.

El impacto que causa la definición de organización como sistema abierto ha transformado el interés tradicional y específico de la psicología del trabajo por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño en otro más general y dinámico en donde se considera a la organización como un contexto ambiental de comportamientos individuales y grupales, estimulando el logro de las metas y objetivos personales.

b) Teoría de Elton Mayo

El objetivo inicial de la Teoría de Mayo era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas. Las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes:

Los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo.

A los trabajadores no sólo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material.

Los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por controlarlos mediante incentivos materiales. Así mismo, tienden a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización^{29.30}

c) Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow. Herzberg clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador considera a su trabajo como carente de sentido, puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo³¹.

d) Teoría de Rensis Likert

La teoría de clima laboral de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye

en la percepción individual del clima. Para Brunet³² las siguientes variables determinan dichas condiciones:

Variables Causales, definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

Variables Intermedias, este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

Variables Finales, estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización, tales como: productividad, ganancia y pérdida.

e) La teoría X y la teoría Y de Douglas McGregor

Las premisas de la teoría X son:

Al ser humano medio no le gusta trabajar y evitará a toda costa hacerlo, lo cual da pie a la segunda;

En términos sencillos, los trabajadores son como los caballos: si no se les espuelea no trabajan. La gente necesita que la fuercen, controlen, dirijan y amenacen con castigos para que se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

El individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad por encima de todo, por ello es necesario que lo dirijan.

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

El desgaste físico y mental en el trabajo es tan normal como en el juego o el reposo, al individuo promedio no le disgusta el trabajo en sí.

No es necesaria la coacción, la fuerza o las amenazas para que los individuos se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa.

Los trabajadores se comprometen con los objetivos empresariales en la medida que se les recompense por sus logros, la mejor recompensa es la satisfacción del ego y puede ser originada por el esfuerzo hecho para conseguir los objetivos de la organización.

En condiciones normales el ser humano medio aprenderá no solo a aceptar responsabilidades sino a buscarlas.

La mayoría de las personas poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que permitirá dar solución a los problemas de la organización ³³.

Medición de la percepción del clima organizacional

Litwin y Stringer³⁴ han diseñado una escala para medir la percepción de clima organizacional de 50 ítems. Describe las siguientes dimensiones:

a) *Realización personal*: percepción del apoyo y estímulos que recibe para el crecimiento personal y profesional de su organización, mediante políticas efectivas de capacitación. Los trabajadores tienen la oportunidad de acceder a puestos que les brindan la posibilidad de poner en práctica sus habilidades y capacidades, y reciben retroalimentación sobre qué tan bien ejecutan su labor. En condiciones moderadas, los trabajadores experimentan placer y satisfacción. Impulso de realizar plenamente las propias potencialidades.

- b) *Involucramiento laboral*: identificación con los valores y principios institucionales. Espíritu de cooperación por parte de los colaboradores, sentimiento de apoyo mutuo entre órganos directivos y operativos.
- c) *Supervisión*: apoyo y orientación para realizar las tareas que forman parte de su desempeño diario. Esta dimensión se refiere al papel que asume el supervisor de la organización, quién brinda apoyo a los trabajadores para superar los obstáculos dentro la organización, y la evaluación que éste realiza a los trabajadores para incrementar su producción.

La satisfacción de los colaboradores se incrementa cuando el supervisor es comprensivo, mantienen una comunicación asertiva y ofrece halagos por el buen desempeño. Escucha opiniones a sus empleados, muestra interés en ellos. Así el trabajador percibirá un ambiente favorable, lo cual influye en su motivación. Aspecto que también contribuye al buen ambiente laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad, generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales.

- d) *Comunicación*: percepción del grado de celeridad, claridad, coherencia y precisión en la información referente al funcionamiento de la organización. Acceso, lo que favorece la interrelación de los individuos y de los grupos, implica grado de confianza y respeto, denota el grado de interés de las personas que ocupan cargos de importancia por los empleados.
- e) *Condiciones laborales*: tiene que ver con lo atractivo que puede ser la remuneración en comparación con otras organizaciones, la presencia de tecnología que facilita el trabajo. Las características del ambiente físico, tales como, espacio, instalaciones cómodas, iluminación, limpieza, entre otras. Que el

ambiente de trabajo se facilite hacer bien su trabajo. Éstos y otros aspectos harán que el trabajador perciba un ambiente favorable ³⁵.

2.3. Hipótesis

Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la red de salud Utcubamba.

2.4. Identificación de variables

V1. Nivel de inteligencia emocional

V2. Percepción del clima organizacional

2.5. Matriz de operacionalización de variables

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones o componentes</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala</i>	<i>Valor final</i>	<i>Instrumento</i>
Inteligencia emocional	Conjunto de aptitudes, cualidades y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr éxitos en el manejo de las exigencias y presiones del entorno.	La inteligencia emocional se estudia en cinco componentes: Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de tensión Estado de ánimo general, se mide aplicando el ICE de Bar-On.	Intrapersonal	Asertividad Auto concepto Autorrealización Independencia	Rara vez o nunca: 1 Pocas veces: 2 A veces: 3 Muchas veces: 4 Siempre: 5	Ordinal	- Muy desarrollado - Promedio - Por mejorar	Inventario del Cociente Emocional de Bar-On, compuesto por 133 ítems
		Interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social					
		Adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad flexibilidad					
		Manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de los impulsos					
		Estado de ánimo en general	Felicidad Optimismo					

<i>Variables</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones o componentes</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala</i>	<i>Valor final</i>	<i>Instrumento</i>
Percepción del Clima organizacional	Valoración de los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico las relaciones interpersonales que tienen lugar, las políticas, procesos y prácticas organizacionales	El clima organizacional, será estudiado en las siguientes dimensiones: Realización personal Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Realización personal Involucramient o laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Mejora personal Mejora profesional Compromiso Identificación con la organización Apoyo para las tareas Funcionamiento Fluidez en la comunicación Claridad en la comunicación Elementos materiales Elementos psicológicos Elementos económicos	1. Ninguna o Nunca 2. Poco 3. Regular o Algo 4. Mucho 5. Todo o siempre	Ordinal	Clima organizacional: Muy desfavorable Desfavorable Favorable Muy favorable	Escala de percepción de clima de Litwin y Stringer y adaptado por Palma.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

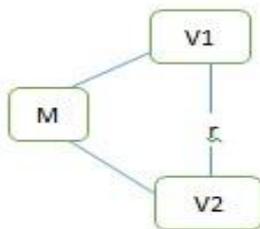
Esta investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental: descriptivo correlacional y transversal.

Es no experimental, por qué la investigación se realizó sin manipular las variables.

Es transversal, ya que su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede³⁶.

Los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación que exista entre dos o más variables en un contexto en particular

Su diagrama es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores RSU

V1: Inteligencia Emocional

V2: Clima Organizacional.

r: Grado de relación entre
ambas variables.

3.2. Población de estudio

La población estuvo constituida por 50 colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, durante el año 2019, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la Red de Salud Utcubamba de ambos sexos.
- Colaboradores que trabajan en la red en un tiempo mayor de 3 meses.
- Condición laboral: contratados y nombrados.

Criterios de exclusión:

- Personal que se encuentre de licencia o de vacaciones.

3.4. Muestra

Por ser una muestra finita se trabajó con el total de la población.

3.5. Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores de la red de salud Utcubamba.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para medir las variables inteligencia emocional y clima organizacional fue la encuesta. Esta técnica de recolección de datos utiliza como instrumento un listado de preguntas que están estructuradas y recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario

a) Instrumento para medir la inteligencia emocional

Nombre: EQ-I Bar On Emotional Quotient Inventory (Anexo 1)

Autor: Reuven Bar On

Procedencia: Toronto - Canadá.

Adaptación: Nelly Ugarriza Chávez- Perú, 2001³⁷

Objetivo: valoración de la inteligencia emocional de una unidad de estudio

Forma de aplicación: el tipo de administración puede ser individual o colectiva, a partir de los 16 años en adelante (que presenten un nivel lector de 6to grado de primaria). En este caso, la administración será individual a los colaboradores de la red de salud Utcubamba.

Nivel lector: sexto grado de primaria

Duración: sin límite de tiempo, aproximadamente 30 a 40 minutos

Descripción: el formato consta de 133 ítems, estructurado en 5 componentes y 15 subcomponentes

Dimensiones o componentes:

Intrapersonal, el cual mide: asertividad, autoconcepto autorrealización e Independencia. Contiene los ítems: 3,6,7, 9, 11,13,19, 21, 22, 24, 32, 35, 36, 37, 47, 48, 51, 52, 56, 63, 66, 67, 70, 81, 82, 85, 92, 95, 96, 100, 107, 110, 111, 114,116, 121, 125, 129

Interpersonal, mide: la empatía, relaciones interpersonales responsabilidad social. Contiene los ítems:10, 16, 17, 18, 23, 30, 31, 37, 39, 44, 46, 51, 55, 61,62, 69, 72, 76, 84, 90, 91, 98, 99, 104, 113, 119, 124, 128,

Adaptabilidad, mide: las áreas de solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. Contiene los ítems: 3,8, 13, 15, 27,29, 38, 45, 53, 60, 63, 75, 83, 88, 97, 112, 120, 127, 128

Manejo de estrés, el cual mide: la tolerancia al estrés y el control de impulsos.

Contiene los ítems: 4,11,20,26, 38,49, 54, 64,78, 80, 93,103,106, 108,122, 131, 132

Estado de ánimo en general, mide felicidad y optimismo. Escala de medición:

Las respuestas a los ítems son:

1 = Rara vez

2 = Poca vez es mi caso

3 = A veces es mi caso

4 = Muchas veces es mi caso

5=Siempre es mi caso.

Niveles de ICE de Bar-On:

Cuadro 1. Niveles de Inventario de la Inteligencia Emocional de Bar-On

<i>Nivel</i>	<i>Rango</i>
Muy desarrollado	478 - 650
Promedio	304 - 477
Por mejorar	130 -303

b) Instrumento para medir la variable percepción del Clima Organizacional

Ficha técnica:

Nombre: Escala de clima laboral (CL - SPC) (Anexo 2)

Autor: Sonia Palma Carrillo, 2004³⁵

Objetivo: Mide la percepción del clima organizacional en colaboradores de una organización.

Lugar de aplicación: red de salud-Utcubamba

Forma de aplicación: Directa

Duración: 20 minutos aproximadamente

Dimensiones: Realización personal

Involucramiento laboral

Supervisión

Comunicación

Condiciones laborales

Descripción: Cuestionario de administración individual, consta de 50 ítems, distribuidos en cinco dimensiones, de respuesta múltiple, tipo escala de Likert, (anexo 3)

Autorrealización: 1, 6,11,16,21,26,31,36,41,46

Involucramiento laboral: 2,7,12,22,27,32,37,42,47

Supervisión: 3,8,13,18,23,28,33,38,42,48

Comunicación: 4,9,14,19,24,34,39,44,19

Condiciones laborales: 5,10,15,20,25,30,35,40,45,50

La escala de medición es la siguiente:

Cuadro 2. Escala de medición

<i>Índice</i>	<i>Puntaje</i>
Ninguna o nunca	1
Poco	2
Regular o algo	3
Mucho	4
Todo o siempre	5

El valor final de la percepción del clima organizacional será:

Cuadro 3. Percepción del clima organizacional

Categorías Diagnósticas	Factores I al V	Puntaje Total
Muy Favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos

El inventario de inteligencia emocional de Bar On, fue validado en Perú, por Ugarriza³⁷ el año 2001. El autor determinó la validez de contenido, de constructo, de criterio, discriminante y validez predictiva. La validez indica cuán bien los ítems cubren el dominio de cada una de las escalas (validez de contenido) y cuán fácilmente es comprendida por el entrevistado (validez aparente).

El coeficiente alfa de Cronbach al total del cuestionario es muy alto: 0,93. Para los componentes del I-CE, oscilan entre ,77 y ,91 Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de flexibilidad ,48 los factores restantes arrojan valores por encima de ,70.

La Escala para medir el clima laboral (CL - SPC), fue validado por Palma³⁵ en la realidad peruana. Los datos de la versión original de 66 ítems, fueron validados por el método de Varimax, quedando constituido en 50 ítems para la versión final de instrumento, en él se determinó correlaciones positivas y significativas ($\alpha.05$) entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento.

La confiabilidad, se estimó a partir de los datos obtenidos de la muestra total, analizados con el programa SPSS y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman. Se evidenció correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; mostró una alta consistencia interna de los datos y permitió afirmar que el instrumento es confiable.

3.8. Procedimiento para la recolección de datos

Para la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso de la red de salud Utcubamba (Anexo 4). A los participantes se les informó el objetivo del estudio, el contenido del instrumento, la forma de llenarlo y la manera como serán utilizados los resultados de la investigación.

Así mismo, antes de administrar los instrumentos se obtuvo el consentimiento verbal o escrito de la persona encuestada (Anexo 5). El investigador aseguró evitar hacer cualquier comentario que pueda inducir a cierto tipo de respuesta en los examinados.

Finalmente se aseguró la confidencialidad de los datos.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados, mediante el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 21.0 para Windows. Se utilizó la estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes, etc.) y el Chi cuadrado para establecer la relación entre variables.

3.10. Consideraciones éticas en investigación científica

Justicia. Este principio supone reconocer que todos los seres humanos son iguales y deben tratarse con la misma consideración y respeto, sin establecer diferencias entre

ellos, y en especial de los menos favorecidos³⁸. Durante el proceso de evaluación no se hizo distinciones ni un tipo de discriminación alguna en los trabajadores de la red.

No maleficencia. Obliga a no infligir daño a los participantes en el estudio, ya que su protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento. Por lo tanto, deben asegurarse la protección, la seguridad y el bienestar de los participantes³⁸. Se trato con respeto y consideración a cada uno de los encuestados durante el proceso de recogida de datos.

Beneficencia. Supone procurar favorecer a los sujetos de la investigación, no exponiéndolos a daños y asegurando su bienestar. Los riesgos e incomodidades para las personas participantes deben compararse con los posibles beneficios y la importancia del conocimiento que se espera obtener, de manera que la relación sea favorable³⁸. Se explicó y se hizo de conocimiento a los encuestados en que consiste el estudio y que es lo que se espera conseguir al terminar la investigación.

Autonomía. El principio de respeto por las personas o de autonomía se relaciona con la capacidad de una persona para decidir por ella misma. Dado que esta capacidad puede estar disminuida por diferentes motivos, como en los casos de ignorancia, inmadurez o incapacidad psíquica. Este principio también implica garantizar la confidencialidad de la información que se recoge, asegurando la protección de los datos³⁸.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

El estudio se realizó en la Red de Salud Utcubamba, ubicada en el Departamento de Amazonas, en el Nor-Oriente del territorio peruano.

La edad promedio de los colaboradores es 40 años, la edad mínima 25 años y la máxima 65 años. El 56% son de sexo masculino y el 44% de sexo femenino. En su mayoría de estado civil soltero (60%). La condición laboral que destacó fue nombrada con un 75%. El tiempo de servicios promedio fue: 11 años, que fluctúa entre un año a 35 años.

4.1.1. Inteligencia emocional de los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba por dimensiones

Tabla 1. Inteligencia emocional en la dimensión intrapersonal en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Muy desarrollada	1	2,0
Promedio	31	62,0
Por mejorar	18	36,0
Total	50	100,0

La inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de salud de Utcubamba en la dimensión intrapersonal, alcanza un nivel promedio (62,0 %), seguida del nivel por mejorar (36,0 %).

Tabla 2. Inteligencia emocional en la dimensión interpersonal en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Promedio	30	60,0
Por mejorar	20	40,0
Total	50	100,0

La inteligencia emocional en los colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba en la dimensión interpersonal, alcanza un nivel promedio (60,0%) seguido del nivel por mejorar (40,0%).

Tabla 3. Inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Muy desarrollada	3	6,0
Promedio	41	82,0
Por mejorar	6	12,0
Total	50	100,0

82,0% de los colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba tienen buena inteligencia emocional en la dimensión adaptabilidad, ya que el 82% alcanza un nivel promedio.

Tabla 4. Inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Promedio	45	90,0
Por mejorar	5	10,0
Total	50	100,0

La inteligencia emocional en la dimensión manejo del estrés en los colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, es buena (90,0 %).

Tabla 5. Inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo general en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Muy desarrollada	3	6,0
Promedio	31	62,0
Por mejorar	16	32,0
Total	50	100,0

La inteligencia emocional en la dimensión estado de ánimo general en los colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, alcanza un nivel promedio (62,0%), seguido de una proporción importante que tiene nivel por mejorar (32,9%)

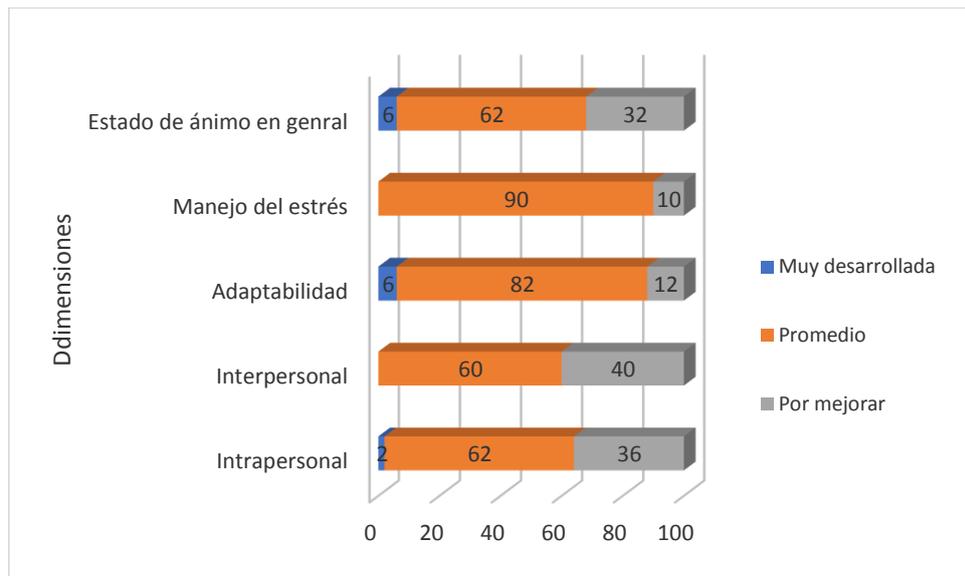


Figura 1. Inteligencia emocional por dimensiones en colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Los colaboradores de la Red de Salud de Utcubamba tienen adecuada inteligencia emocional en todas las dimensiones (nivel promedio), alcanzando una mayor proporción en las dimensiones manejo del estrés (90,0 %) y adaptabilidad (82,0 %) y menor en la dimensión interpersonal (60,0 %). Es en las dimensiones estado de ánimo general y adaptabilidad que los colaboradores alcanzaron un nivel de IE muy desarrollado, aunque en un bajo porcentaje (6,0 %).

4.1.2. Inteligencia emocional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba

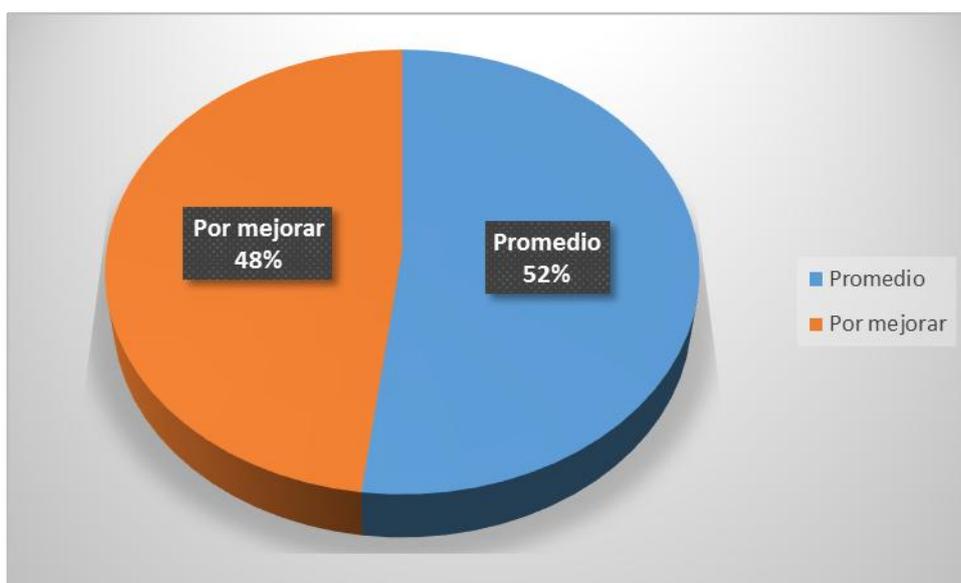


Figura 2. Inteligencia emocional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, 2019

La inteligencia emocional global en la mayoría de los colaboradores es adecuada, ya que el 52,0% tiene un nivel promedio, seguida de otro grupo que tiene un nivel por mejorar (48,0%)

4.1.3. Clima organizacional global y por dimensiones en la Red de Salud Utcubamba

Tabla 6. Clima organizacional en la dimensión realización personal en la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	2	4,0
Favorable	19	38,0
Medianamente favorable	23	46,0
Desfavorable	6	12,0
Total	50	100,0

El clima organizacional en la dimensión realización personal en la Red de Salud Utcubamba percibida por los colaboradores es medianamente favorable (46,0%) con tendencia a favorable (38,0%)

Tabla 7. Clima organizacional en la dimensión involucramiento del colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	2	4,0
Favorable	18	36,0
Medianamente favorable	26	52,0
Desfavorable	4	8,0
Total	50	100,0

El clima organizacional en la dimensión involucramiento en la Red de Salud Utcubamba percibida por los colaboradores es medianamente favorable (52,0%) con tendencia a favorable (36,0%)

Tabla 8. Clima organizacional en la dimensión supervisión percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	2	4,0
Favorable	25	50,0
Medianamente favorable	19	38,0
Desfavorable	4	8,0
Total	50	100,0

El clima organizacional en la dimensión supervisión en la Red de Salud Utcubamba percibida por los colaboradores es favorable (50,0 %) y medianamente favorable (38,0 %)

Tabla 9. Clima organizacional en la dimensión comunicación percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	3	6,0
Favorable	17	34,0
Medianamente favorable	28	56,0
Desfavorable	2	4,0
Total	50	100,0

El clima organizacional en la dimensión comunicación en la Red de Salud Utcubamba percibida por los colaboradores es medianamente favorable (56,0 %) y favorable (34,0 %)

Tabla 10. Clima organizacional en la dimensión condiciones laborales percibido por el colaborador de la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	2	4,0
Favorable	23	46,0
Medianamente favorable	19	38,0
Desfavorable	6	12,0
Total	50	100,0

El clima organizacional en la dimensión condiciones laborales en la Red de Salud Utcubamba percibida por los colaboradores es favorable (46,0%), seguido de medianamente favorable (38,0%).

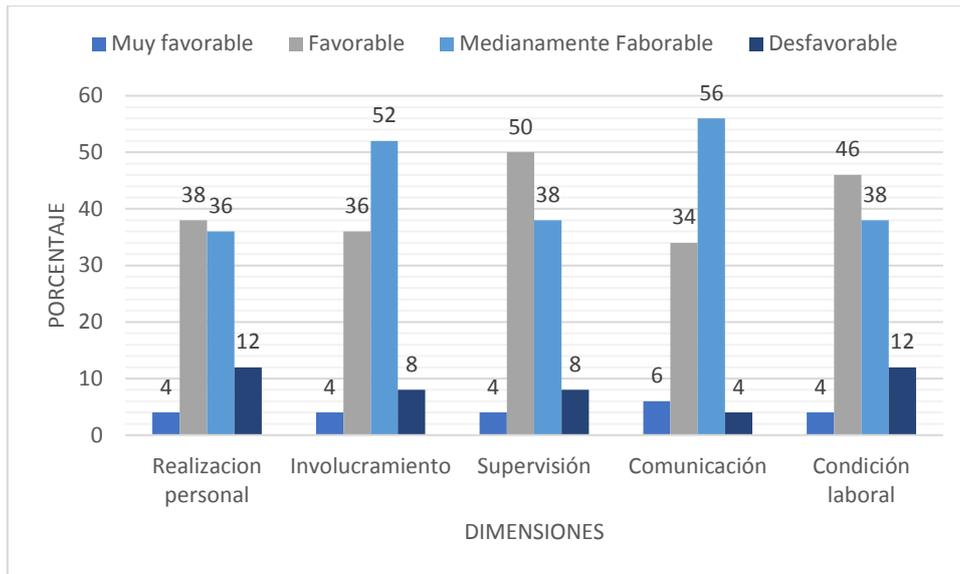


Figura 3. Clima organizacional por dimensiones en la Red de Salud Utcubamba, 2019

El clima organizacional por dimensiones en la Red de Salud Utcubamba es favorable en mayor proporción en las dimensiones: supervisión (50,0%) y condición laboral (46,0%); medianamente favorable en las dimensiones comunicación (56,0%) e involucramiento (52,0%).

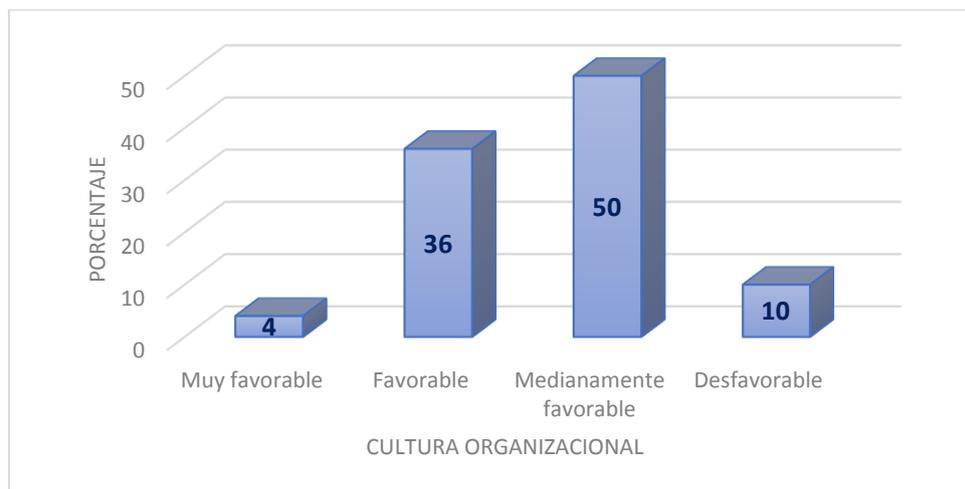


Figura 4. Clima organizacional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, 2019

El clima organizacional global en la Red de Salud Utcubamba es percibida por la mitad de colaboradores como medianamente favorable (50,0%) seguida por el 36% que la percibe como favorable.

4.1.4. Relación entre inteligencia emocional y percepción del clima organizacional

Tabla 11. Inteligencia emocional y clima organizacional en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, 2019

Clima organizacional	Inteligencia emocional				Total	
	Por mejorar		Promedio		N	%
	N	%	N	%		
Muy favorable	2	4,0	-	-	2	4,0
Favorable	8	16,0	10	20,0	18	36,0
Medianamente favorable	12	24,0	13	26,0	25	50,0
Desfavorable	2	4,0	3	6,0	5	10,0
Total	24	48,0	26	52,0	50	100,0

Prueba de hipótesis		
	Prueba estadística	Clima organizacional
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	0,357
	p-valor	0,011*
	N	50

*p < 0,05 estadísticamente significativo

El 26,0% de los colaboradores que perciben el clima laboral como medianamente favorable tienen buena inteligencia intelectual; mientras que el 24,0% tiene inteligencia emocional por mejorar.

La inteligencia emocional y el clima organizacional son variables dependientes, lo que significa que existe relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba ($p = 0,011 < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

4.2. Discusión

Los resultados de este estudio contribuyen a la investigación empírica sobre la inteligencia emocional y el clima organizacional en instituciones de salud; donde se demuestra que las variables estudiadas son dependientes con un nivel de significancia de $p < 0,05$. Los hallazgos son afines con la afirmación de Castañeda y Constantino¹⁸ quienes sostienen que existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional desde la perspectiva de los enfermeros.

De acuerdo a los resultados, un poco más de la mitad de colaboradores de la red de salud Utcubamba tiene un nivel promedio de inteligencia emocional (IE) (52,0%), hallazgo coherente con la teoría de Bar-On²⁰ quien sostiene que la mayor cantidad de personas tienden a mantener un nivel de inteligencia emocional promedio.

Este estudio, también se encuentra en línea con el planteamiento de Gardner³⁹ quien afirma que un individuo que tiene un nivel adecuado de inteligencia emocional, reconoce e identifica sus emociones, la de otros y las consecuencias positivas y negativas de ellas, reconoce sus fortalezas como persona y acepta la responsabilidad sobre sus resultados en el puesto de trabajo, tiende a desarrollar competencias que pueden garantizar un buen desempeño; situación en la que se encontrarían los trabajadores de la red de salud Utcubamba.

Sin embargo, es preocupante que la otra mitad de colaboradores posean un nivel de IE por desarrollar o mejorar (48,0%); aspecto que se constituye en un reto para los directivos de la Red de Salud, pues un bajo nivel de IE, puede repercutir negativamente en el desempeño laboral y calidad de atención a la población demandante de los servicios de salud.

Por otro lado, al analizar las dimensiones de la inteligencia emocional, todas se ubican en la categoría Promedio (nivel adecuado o bueno), si bien muestran la misma tendencia, destacan los componentes: manejo del estrés (90,0%) y adaptabilidad (82,0%) sobre las otras dimensiones.

Aspecto importante, pues, el personal de salud confronta de manera permanente eventos o condiciones estresantes deducidos del proceso salud-enfermedad de la población con la que se pone en contacto, necesita comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones de la familia y las frustraciones derivadas de la capacidad resolutive existente en las diferentes unidades productoras de los servicios de salud de la Red. Además, de la sobrecarga de trabajo, por la excesiva demanda y exigencias de su entorno laboral.

Los individuos con alta IE son más conscientes de sus emociones y son capaces de regularlas mejor. La IE es un recurso que facilita un mejor afrontamiento de los eventos estresantes, experimentando menores niveles de estrés y, por tanto, mayores niveles de bienestar y mejor rendimiento laboral³.

Autores como Mays⁴⁰ y Lazarus⁴¹ sostienen que la variable inteligencia emocional tiene importantes implicancias en el manejo del estrés y junto a la dimensión adaptabilidad o componente de ajuste de la inteligencia emocional, permite responder con alternativas y soluciones efectivas a la problemática dada.

Otras de las dimensiones analizadas de la IE que obtienen un nivel promedio (adecuado o bueno) son la dimensión intrapersonal (62%) e interpersonal (60%), con un porcentaje menor a las dimensiones anteriores; sin embargo, son importantes

porque permiten a los colaboradores de la red Utcubamba reconocer como se sienten consigo mismo, manejar los cambios de humor, regular sus emociones, relajarse; mantener relaciones efectivas con los directivos y compañeros de trabajo, propiciar relaciones de colaboración y apoyo para la obtención de resultados, al igual que, mantener un ambiente de armonía y comunicación. Dimensiones que se potencian al relacionarse con la dimensión adaptabilidad⁴² o componente de ajuste de la inteligencia emocional

Los resultados de este estudio son antagónicos con los de Romero³ quien demostró que la dimensión intra e interpersonal se encuentra ubicada en nivel alto de IE en un 62%.

En cuanto a la dimensión “estado de animo general” también, se encontró un nivel de IE en la escala de buena en un 62%, lo que significa que los colaboradores tienen capacidad de resolver problemas tanto en el ambito personal y social. Los colaboradores muestran optimismo y una actitud positiva hacia la vida, evitan la negatividad en las acciones que realizan para alcanzar en el caso particular de la investigación la colaboración mutua entre supervisores y colaboradores de la red⁴².

Respecto a la variable Clima organizacional en la Red de Salud Utcubamba, el 50% de los trabajadores de salud lo valoran como medianamente favorable con tendencia a favorable (36%). Estos resultados son opuestos a los encontrados por Castro y Espinoza¹⁴ en el estudio realizado en el Centro de Salud La Libertad, donde el clima organizacional es inadecuado en un 72%. De Igual modo son contrarios a los hallazgos mostrados por Castañeda y Constantino¹⁸ quienes señalaron que el 43% de enfermeras consideran que existe un clima organizacional favorable en los servicios

de internamiento, de un hospital en Lambayeque, si bien, los resultados de este estudio no corresponden a un Centro de Salud, es útil para establecer una comparación respecto al clima laboral en una organización de la salud.

El análisis del clima organizacional por dimensiones muestra una tendencia favorable en las dimensiones: supervisión (50%), condición laboral (46%) y realización personal (38%); pero, es medianamente favorable en las dimensiones comunicación (56%) e involucramiento (52%). Este resultado es antagónico con lo mostrado por Calcina¹⁹ respecto a las dimensiones de clima laboral, al señalar que cinco de ellas son calificadas como regular, aunque no precisa cuales son estas dimensiones; en esta investigación dos dimensiones son consideradas como medianamente favorables.

La supervisión, condición laboral y realización personal influyen en la motivación, desencadenando sentimientos de satisfacción con el clima laboral donde se desenvuelven. Los colaboradores perciben que la red de salud les brinda apoyo para su crecimiento profesional, mediante políticas efectivas de capacitación, y les brinda la oportunidad de ocupar puestos de acuerdo a sus capacidades. Sin embargo, no se aplicarían procesos de retroalimentación constantes; por lo que es necesario fortalecer los canales de comunicación y retroalimentación que se materialice en resultados deseables, y que incida de manera positiva y directa en la motivación de los trabajadores.

Por otro lado, los colaboradores deben internalizar los principios misionales de la red de salud, para desarrollar un mayor involucramiento y compromiso con los propósitos institucionales. Este resultado está sustentado en la tesis de Obrequé¹⁶ quien afirma que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y el

compromiso de los colaboradores y funcionarios. Una persona involucrada se concentra en las labores que realiza, invierte tiempo y energía en ellas y concibe su trabajo como parte central de su existencia, según lo sustenta Davis y Newstrom⁴³

Las personas dentro de una organización buscan satisfacer sus necesidades en colaboración con sus compañeros y superiores estableciendo vínculos de amistad, fundamentados en el reconocimiento y respeto hacia su labor.

La cantidad de procedimientos, el exceso de formalidad, el nivel de autonomía para tomar decisiones y el sistema de recompensas por el trabajo realizado se constituyen en limitantes en el clima organizacional en la red y repercute en el desarrollo de su trabajo, aspectos que deben tomarse en cuenta por los directivos, a fin de mejorar la atmosfera laboral y por consiguiente la productividad y calidad de atención a los usuarios. Un clima laboral desfavorable afecta el ambiente de trabajo y a los que lo integran, tal como lo sostiene Castañeda y Constantino¹⁸.

Finalmente, es necesario señalar que el estudio presenta ciertas limitantes debido a la escasa evidencia empírica en centros de salud que facilite la comparación y la muestra no probabilística que no permite extrapolar los resultados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Más de la mitad de colaboradores de la red de salud Utcubamba tiene un nivel promedio de inteligencia emocional, catalogada como adecuada; seguida de una proporción cercana a la mitad que tiene un nivel bajo o por mejorar.

La inteligencia emocional muestra una tendencia promedio (nivel adecuado), en las cinco dimensiones analizadas, con énfasis en el manejo del estrés y adaptabilidad, y una menor nivel en las dimensiones intrapersonal, interpersonal y estado de ánimo general.

El clima organizacional global en la Red de Salud Utcubamba es percibida por la mitad de colaboradores como medianamente favorable.

El clima organizacional según dimensiones es favorable en las dimensiones: supervisión y condición laboral; pero es percibida como medianamente favorable en las dimensiones comunicación e involucramiento.

La inteligencia emocional y el clima organizacional son variables dependientes, existe relación estadísticamente significativa entre variables ($p < 0,05$).

Recomendaciones

A la red de salud Utcubamba:

Continuar desarrollando programas de capacitación de manera permanente con sus colaboradores con el fin de seguir incrementando el nivel de inteligencia emocional.

Fortalecer la política de comunicación e información, desde un enfoque horizontal que involucre a los colaboradores y órganos directivos, que repercuta en el clima organizacionales que se exprese en satisfactorias laboral, mayor productividad y mejor calidad de atención al usuario interno y externo.

Promover la participación activa de los colaboradores en los procesos de toma de decisiones para que desarrollen un sentido de pertenencia con su organización y el compromiso en las intervenciones emprendidas en la red.

Referencias Bibliográficas

1. Subirats J. Los grandes procesos de cambio y transformación social. Algunos elementos de análisis. Barcelona; 2010
2. Morote B. Inteligencia emocional y clima laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Hipólito Unanue, 2016. [Tesis de grado de maestría]. Universidad César Vallejo.
3. Romero HN. Inteligencia emocional y clima organizacional. [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar; 2016.
4. Montes Y. Higiene mental y éxito van de la mano. Prensa Libre; 2015
5. Arredondo DL. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto" [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
6. López VC. Inteligencia emocional (IE) y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería; 2015 Educación Médica 16 (1); 83-92. [2019 febrero 6] Recuperado de <http://bit.ly/2pptOb0>
7. Estuco W. Influencia de la inteligencia emocional en la percepción del clima laboral en el personal administrativo de la red de salud Ilo MINSa Moquegua – 2016. [Tesis de maestría]. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua; 2018
8. Goleman D. Inteligencia Emocional en el trabajo. Primera ed. Chernis C, editor. Barcelona: Kairos; 2005.
9. Gamboa G. Influencia de la inteligencia emocional en el mejoramiento del clima organizacional y reducción de índices de ausentismo laboral en m-MATEC S.A.S. Bogotá; 2018.
10. Meléndez S, Santes Mc, Salazar Del A. Inteligencia Emocional en los Profesionales Enfermeros. Veracruz-México. Metas De Enfermería 2013;16 (7) 64-68
11. Marquina RJ. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector Público de Lima; 2014. La Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería SSN: 1816-7713 (versión impresa) /2306-0301 (en línea).
12. Matassini H. Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la Perla – Callao. Lima; 2012 Universidad San Ignacio de Loyola.
13. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill; 2011.
14. Castro EM, Espinoza JR. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014. [Tesis de Grado]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Enfermería; 2015. Report No.: 90.

15. Macías AJ, Gutiérrez C, Carmona FJ, Crññespillo D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. Elsevier. 2016 junio; 48(5).
16. Obrequé P. Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad. Tesis de Grado. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Medicina; 2016.
17. Liébana C, Fernández E, Bermejo JC, Carabias R, Rodríguez A, Villacieros M. Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Scielo. 2012 junio; 23(2).
18. Castañeda N, Constantino BM. Relación entre clima organizacional e inteligencia emocional de las enfermeras que laboran en los servicios de neonatología, Docente Belén- Lambayeque, enero 2015. Tesis de Grado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Escuela Académico Profesional De Enfermería; 2016. Report No.: 125.
19. Calcina MH. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012. Tesis de Grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2016. Report No.: 114.
20. Bar-On RBO. Research Gate. [Online]; 2006 [Acceso 2019 febrero 8. Available from: https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence.
21. Mayer J, Salovey D. Emotional intelligence as a standard intelligence: Emotion; 2001.
22. Stelzer D. Inteligencia Emocional. [Online].; 2014 [cited 2018 noviembre 06. Available from: http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/ie_en_organizaciones.htm
23. Brunet L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: 2011. México
24. Anzola O, Hinestroza F. Una mirada de la cultura corporativa Bogotá: Universidad Externado de Colombia; 2003.
25. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del clima organizacional, 2009.
26. Morales VA, Tirapé RA. Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la empresa Aerostar SA. 2013. [Tesis de pregrado] Universidad Estatal de Milagros, Ecuador
27. Seisdodos N. El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1992; 2.
28. Katz D, Kahn R. The social psychology of organizations. 2nd ed. New York: John Wiley and Sons; 1978.

29. Hellriegel D. Comportamiento Organizacional. 10th ed. México: Thomson Paraninfo; 2005.
30. Beckhard R. Desarrollo organizacional. Modelos y estrategias Miami: Addison Waley; 1969.
31. Pérez Tenazoa NO, Rivera Cardozo PL. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013. Tesis de Grado. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Facultad de Ciencias Económicas y de Negocio; 2015. Report No.: 158.
32. Uribe JF. Clima y Ambiente Organizacional. México: Manuel Moderno; 2015
33. Terry R, Stephen G. Principios de la Administración. México: Continental.; 1985
34. Litwin G, Stringer R. Motivation and Organizational Climate Boston: Division Research Graduate School of Business; 1968
35. Palma S. Escala clima laboral. [Online].; 2004 [Citado 2019 enero 25. Available from:
file:///C:/Users/user/Downloads/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Ed.pdf.
36. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw-Hill; 2014.
37. Ugarriza N. evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario Bar On en una muestra de Lima metropolitana. Lima. Libro amigo.
38. Universidad Científica del Sur. Código de ética en la investigación; 2017.
39. Garndner H. Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica. Bogotá: Kairos; 1983.
40. Mays J. Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad Privada del Norte, Lima 2016. [Online].; 2017 [cited 2019 octubre 02. Available from:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22031/Mays_VJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
41. Lazarus R. El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos Barcelona: Martínez Roca; 1984.
42. Escuela Europea de Manegement. [Online].; 2016 [cited 2019 octubre 07. Available from: <http://www.escuelamanagement.eu/habilidades-de-liderazgo-2/concepto-de-liderazgo-segun-los-principales-autores#targetText=Para%20David%20Archer%2C%20el%20liderazgo,la%20conseduci%20de%20ciertas%20metas%20%80%9D>.
43. Davis K, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo México: McGraw Hill; 2001.

ANEXOS

Anexo 1. Escala de inteligencia emocional de Bar On Ice dirigida a colaboradores de la Red de Salud Utcubamba - 2019

I) DATOS PERSONALES:

1.- Edad: _____ 2.- Sexo: _____ Masculino Femenino
 3.- Condición Laboral: _____ 4.- Profesión _____
 5.-Tiempo de Servicio: _____ 6.- Fecha: _____

Introducción

Lea cada una de las frases y seleccione UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para Ud., seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso **Marca con un aspa el número.**

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.

Si alguna de las frases no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que alguna 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”.

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

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
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					
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					

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
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 mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés					
50	En mi vida no hago nada malo					
51	No disfruto lo que hago					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos					
53	La gente no comprende mi manera de pensar					
54	Generalmente espero lo mejor					
55	Mis amigos me confían sus intimidades					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento					
62	Soy una persona divertida					

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad					
66	No me entusiasman mucho mis intereses					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a 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					
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					
77	Me deprimó					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones					
79	Nunca he mentido					
80	En general me siento motivado (a) para salir adelante, incluso cuando las cosas se ponen					
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					

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
97	Tiendo a exagerar					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras					
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					

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
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					

Anexo 2. Escala para el estudio del clima organizacional dirigido colaboradores de la Red De Salud Utcubamba - 2019

Instrucciones:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

- Ninguno o Nunca : 1
 Poco : 2
 Regular o algo : 3
 Mucho : 4
 Todo o siempre : 5

Nº	ÍTEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					

Nº	ÍTEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de					
16	Se valora los altos niveles de					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de información.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	El jefe expresa reconocimientos por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las					
29	En la institución, se afronta y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					

N°	ÍTEM	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39	El Jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42	Existe una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración ente el personal de las diversas unidades					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con otras áreas de la organización.					
	Total					

Gracias por su colaboración

Anexo 3. Consentimiento

Yo.....identificado(a) con D.N.I A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación que lleva como título Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Trabajadores de la Red de Salud Utcubamba, Bagua Grande. Asimismo expreso que he sido informado(a) de los objetivos, teniendo la confianza plena de que la información vertida en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación, además confió en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Bagua Grande, 2019

.....

Firma de la participante

APÉNDICE

DATOS ESTADÍSTICOS ADICIONALES

Cuadro 1. Inteligencia emocional global en colaboradores de la Red de Salud

Utcubamba, 2019

Inteligencia emocional	N	%
Por mejorar	24	48,0
Buena	26	52,0
Total	50	100,0

Cuadro 2. Clima organizacional global en colaboradores de la Red de Salud Utcubamba,

2019

Clima organizacional	N	%
Muy favorable	2	4,0
Favorable	18	36,0
Medianamente favorable	25	50,0
Desfavorable	5	10,0
Total	50	100,0