



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACION

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE
SALUD NÉSTOR GAMBETTA, DIRESA CALLAO, 2016”**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTORA:

JENNY LUZ BOLIVAR RENON

ASESOR:

DR. LA ROSA BOTONERO JOSE LUIS

JURADO:

DR. LOZANO ZANELLY, GLENN ALBERTO

DR. ARCE RODRIGUEZ, ELIAS MELITON

MG. GARATE SALAZAR, ARTURO

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios que guía e ilumina mi vida, y me ha dado la perseverancia necesaria, para culminar esta investigación.

A mí familia, que son la motivación constante para llegar a las metas.

Agradecimiento

A mi asesor y revisores de tesis, por su valiosa asesoría y dirección que conllevaron a la presente tesis.

A mi amiga que me motivó a culminar mi tesis y todas las personas que de una u otra manera han sido claves en mi vida profesional, por su colaboración y apoyo incondicional para el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
TÍTULO
NOMBRE DEL AUTOR
RESUMEN
ABSTRACT

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|-----------------------------------|----|
| Antecedentes | 09 |
| Planteamiento del problema | 14 |
| Formulación del problema | 17 |
| Objetivos de la investigación | 18 |
| Justificación de la investigación | 18 |
| Alcances y limitaciones | 20 |
| Definición de variables | 21 |

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| Teorías generales relacionadas al tema | 23 |
| Marco conceptual | 46 |
| Hipótesis | 48 |

CAPÍTULO III MÉTODO

| | |
|--------------------------------------|----|
| Tipo de investigación | 49 |
| Diseño de investigación | 49 |
| Estrategias de pruebas de hipótesis | 50 |
| Metodología : Variables | 50 |
| Población | 50 |
| Muestra | 50 |
| Técnicas de investigación | |
| Instrumentos de recolección de datos | 50 |

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|----------------------------|----|
| Contrastación de hipótesis | 53 |
| Análisis e interpretación | 53 |

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

| | |
|----------------------------|----|
| Discusión | 59 |
| Conclusiones | 59 |
| Recomendaciones | 61 |
| Referencias bibliográficas | 62 |

| | |
|---------------|-----------|
| ANEXOS | 65 |
|---------------|-----------|

TÍTULO

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE
SALUD NÉSTOR GAMBETTA, DIRESA CALLAO, 2016”**

NOMBRE DE LA AUTORA

JENNY LUZ BOLIVAR RENON

RESUMEN

Objetivo: Establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

Material y métodos: Es un estudio descriptivo, observacional. Se realizó el estudio en 47 integrantes del personal de salud (Médico, enfermeras, obstetras, odontólogo, nutricionista, técnicos de enfermería, psicólogos) que laboran en el Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, durante el año 2016. Los datos se ordenaron y procesaron valiéndonos del programa **SPSS 23.0** para Windows, se observó y analizó los resultados a través de la estadística descriptiva. Para las tablas y gráficos se usó el programa Cristal Report y Excel.

Resultados: de los entrevistados con productividad alta, el 23,1% tenían una alta habilidad intrapersonal, el 38,5% tenían una alta habilidad interpersonal, el 30,8% tenían un alto manejo del estrés, el 61,7% tenían una alta adaptabilidad, el 38,5% tenían una alta impresión positiva. De los entrevistados con productividad alta, el 61,5% tenían una alta inteligencia emocional

Conclusiones: Existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016. ($P < 0,05$) Existe una relación estadísticamente significativa de la productividad laboral con la habilidad intrapersonal, habilidad interpersonal, y la adaptabilidad. ($P < 0,05$)

PALABRAS CLAVES: Inteligencia emocional, Productividad laboral, Habilidades interpersonal, Habilidad interpersonal, Estrés, Adaptabilidad, laboral, Asertividad, Relaciones interpersonales, Empatía y Habilidades sociales

ABSTRACT

Objective: To establish the relationship between emotional intelligence and labor productivity of the health personnel of the Néstor Gambetta Health Center, DIRESA Callao, 2016.

Material and methods: It is a descriptive, observational study. The study was carried out in 47 health personnel (doctors, nurses, obstetricians, dentists, nutritionists, nursing technicians, psychologists) who work in the Néstor Gambetta Health Center, DIRESA Callao, during 2016. The data were ordered and processed using the SPSS 23.0 for Windows program, the results were observed and analyzed through descriptive statistics. The Crystal Report and Excel program was used for the tables and graphs.

Results: of the interviewees with high productivity, 23.1% had high intrapersonal skills, 38.5% had high interpersonal skills, 30.8% had high stress management, 61.7% had a high level of high adaptability, 38.5% had a high positive impression. Of those interviewed with high productivity, 61.5% had high emotional intelligence

Conclusions: There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and labor productivity of the health personnel of the Néstor Gambetta Health Center, DIRESA Callao, 2016. ($P < 0.05$) There is a statistically significant relationship between labor productivity and skill. intrapersonal, interpersonal ability, and adaptability. ($P < 0.05$).

KEY WORDS: Emotional intelligence, Labor productivity, Interpersonal skills, Interpersonal skills, Stress, Adaptability, work, Assertiveness, Interpersonal relationships, Empathy and Social skills

INTRODUCCIÓN

En muchos países cada es más importante reconocer que la inteligencia emocional en su forma de interactuar con los demás incluyendo sentimientos y habilidades que enfocados en su quehacer laboral se podría ver afectada su productividad laboral, al no saber controlar de la mejor manera sus emociones inherentes.

Nuestro país, no es ajeno a esta realidad, y en el establecimiento de salud Néstor Gambetta de la DIRESA Callao, siendo un centro materno considero es importante tomar en cuenta este tema y trabajar para que todos sus colaboradores desarrollen su inteligencia emocional y se reflejen en un óptimo trabajo productivo para beneficio de nuestros pacientes y de la institución misma.

Todas estas consideraciones nos alentaron a realizar este trabajo de investigación para que puedan ser utilizados como guía en investigaciones futuras, ya que el objetivo primordial del estudio de investigación fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, durante el periodo 2016.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

Internacionales

Fleischhacker (2014)¹, en su tesis titulada “Inteligencia emocional y productividad laboral, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica”, Guatemala. El objetivo principal del estudio Inteligencia emocional y productividad laboral, realizado con el personal del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica, fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa. Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

Enríquez, Martínez y Guevara (2014)², en su tesis titulada “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral”, Colombia. La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, y fue desarrollada en la organización Amanecer Médico, sede administrativa de Cali. El estudio se encuentra sustentado teóricamente por autores de la Escuela Humanista como Rogers y Víctor Frankl; por la Psicología Social aplicada a las organizaciones; por los conceptos de Inteligencia Emocional, creado por Salovey, difundido por Goleman; y por los aportes de Chiavenato acerca del rendimiento laboral. Durante la realización de este trabajo se utilizó el modelo cuantitativo de tipo correlacional. Para la obtención de resultados se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, como herramienta estadística. Participaron veintitrés personas, con quienes se utilizó, como técnica de recolección de datos, dos tipos de instrumentos: la evaluación de desempeño, propia de la empresa; y el test de inteligencia emocional TMMS24. Se demostró la existencia de una relación positiva entre las variables estudiadas, con algunos límites que se explican en el texto.

Fuentes (2012)³, en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, Guatemala. El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Es una investigación descriptiva, los sujetos de estudio lo conforman 20

trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango. En base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Gutiérrez (2009)⁴, en su tesis titulada “Inteligencia emocional y síndrome de agotamiento laboral en el personal de salud de las Unidades Oncológicas de los Hospitales de Maracaibo”, Venezuela. Tuvo por objetivo Analizar la inteligencia emocional y el Síndrome de Agotamiento Laboral del personal de salud de las Unidades Oncológicas de los Hospitales de Maracaibo. La presente investigación

es de tipo descriptiva, correlacional, la población estuvo constituida por 45 sujetos a quien se les aplicó un formato de entrevista estructurada para conocer los datos sociodemográficos, el TMMS -24 para medir la inteligencia emocional (Estremera y Berrocal 1990) y por último para medir síndrome de agotamiento laboral se aplicó el MBI (Malash Jackson, 1997). Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva correlacional. Los resultados indicaron en la inteligencia emocional que los médicos se encuentran en niveles medios en atención a los sentimientos, niveles altos en claridad emocional y niveles medio en reparación de las emociones; con respecto al síndrome de agotamiento laboral, en Cansancio emocional y despersonalización se encontraron en un nivel alto, y la realización personal en un nivel bajo. Conclusiones: Se encontró una correlación igual con un nivel de significación de la cual se describe como una relación negativa débil, lo que quiere decir que mientras un valor disminuye el otro aumenta, aunque lo hace débilmente. En este estudio los sujetos demostraron poseer un nivel medio tanto en inteligencia emocional como en el síndrome de agotamiento laboral.

Nacionales

Burga, Sánchez y Jaimes (2016)⁵, en su tesis titulada “Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en un hospital de EsSalud de Lima”, Lima. El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en un hospital de EsSalud de Lima,

2016. El estudio no experimental de corte transversal y de tipo correlacional, se contó con la participación de 57 pacientes con cáncer de mama, comprendidos entre las edades de 23 a 89 años. Los instrumentos usados fueron la Escala TMMS -24C de Salovey y Mayer (1995) adaptada por Fernández, Extremera y Ramos (2004) y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young (1993) adaptada por Novella (2002). Los resultados muestran que existe relación positiva y altamente significativa entre inteligencia emocional y resiliencia ($r = .663$, $p = 0.00$); es decir que, en la medida que los pacientes con cáncer de mama evidenciaron mayores niveles de inteligencia emocional, también presentaron mayores niveles de resiliencia.

Arredondo (2009)⁶, en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto”, Lima. El objetivo principal fue, establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. Se realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores; donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional. Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma. Al comparar los promedios de inteligencia

emoción al por sexo y grupo ocupacional, no se observó diferencias estadísticamente significativas. Para obtener los promedios de la percepción del clima organizacional según el grupo ocupacional, se aplicó ANOVA y se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetrices y enfermeros, obstetrices y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Conclusión: No existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

1.2 Planteamiento del problema

Las instituciones del siglo XXI han asumido la necesidad de educar a las personas en los nuevos conocimientos técnicos y teóricos oportunos para sobrevivir en la sociedad de la información y el conocimiento (términos no siempre intercambiables) en la que nos hallamos inmersos. No obstante, de forma simultánea a la sociedad del conocimiento coexiste la denominada sociedad del riesgo. Riesgos antiguos y nuevos que por los cambios socioeconómicos producidos durante el siglo XX

se han agudizado e inciden, de forma especial, en los niños y en los adolescentes. Para afrontar estos múltiples problemas, las instituciones han reconocido que además de información y formación intelectual los niños y los adolescentes necesitan aprender otro tipo de habilidades no cognitivas. En definitiva, han suscrito la importancia del aprendizaje de los aspectos emocionales y sociales para facilitar la adaptación global de los ciudadanos en un mundo cambiante, con constantes y peligrosos desafíos.

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.

La productividad laboral de los empleados de cualquier organización se puede ver afectada al no tener un nivel estable de inteligencia emocional, ya que una persona que no sabe cómo controla sus emociones puede fallar en el trato con sus compañeros de trabajo y también tener mala relación con los clientes. Lo cual podría afectar su desempeño y la competitividad de la empresa en la cual labora. Por otra parte, también puede volver a los empleados personas aburridas, desmotivadas e insatisfechas, lo cual podría ser una desventaja para la empresa ya que las relaciones interpersonales y el clima laboral podrían verse afectados y ser visto como una debilidad. La prevalencia del bajo coeficiente emocional no fomenta el amor propio y por lo mismo

también carecen de amor a los demás, amor al trabajo, ya que nadie da lo que no tiene. Quienes carecen de inteligencia emocional sufren más de estrés, y de otro tipo de enfermedades, porque las emociones tienen un efecto poderoso en el sistema nervioso autónomo ya que se libera adrenalina, cortisol que es el anti estresante natural del cuerpo y prolactina, las cuales ayudan a mantener equilibrio en todos los sistemas del cuerpo. Por lo que es importante que toda empresa tome en cuenta este tema y trabaje por todos sus colaboradores para que estos desarrollen su inteligencia emocional y así poder cumplir las necesidades que su puesto de trabajo requiera y lograr ser productivos para beneficio de la empresa.

El problema que se puede observar en el Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, es que la misma organización no le brinda al personal de salud todas las herramientas físicas y los conocimientos necesarios para poder realizar sus funciones y poder ser competitivos dentro de su puesto, sin dejar de tomar en cuenta que la satisfacción y la motivación para que su desarrollo sea el adecuado y el personal sea productivo y competitivo dentro del campo de acción.

Es importante que las personas que laboran en el ámbito de la salud conozcan sus emociones y sepan cómo manejarlas para que su desempeño y productividad sea el adecuado y al mismo tiempo que la atención que se le brinde a los pacientes sea de calidad, ya que es de importancia lograr que las personas que buscan el servicio estén satisfechas y poder así conseguir los objetivos y la misión en la que se

enfocan estas instituciones, e identificando el problema podemos aportar soluciones.

1.2.1 Formulación del problema

Problema general:

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?

Problemas específicos:

1. ¿De qué manera la habilidad intrapersonal se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?
2. ¿De qué manera la habilidad interpersonal se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?
3. ¿De qué manera el manejo de estrés se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?
4. ¿De qué manera la adaptabilidad se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?
5. ¿De qué manera la relación entre la impresión positiva se relaciona con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Establecer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la habilidad intrapersonal con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
2. Determinar la relación entre la habilidad interpersonal con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
3. Determinar la relación entre el manejo de estrés con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
4. Determinar la relación entre la adaptabilidad con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
5. Determinar la relación entre la impresión positiva con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

1.4 Justificación de la investigación

En años anteriores se tomaba en cuenta únicamente el coeficiente intelectual para conocer si una persona era apta para desempeñar cualquier trabajo, y si el recurso humano era de calidad. A medida que las organizaciones se desenvuelven de forma más competitiva, las organizaciones que se dedican a la salud de los pobladores deben tomar en cuenta la estabilidad de sus trabajadores para lograr que ellos cumplan con los objetivos de su puesto, y también puedan enfrentar e identificar los sentimientos de los clientes para que los mismos tengan una buena referencia de la organización.

El tema es pertinente, ya que la presencia o ausencia de las capacidades y habilidades personales que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás, denominada inteligencia emocional, puede hacer que las relaciones humanas tengan éxito o fracasen, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

El sector salud del país viene presentando importantes debilidades en su calidad de atención, caracterizada por un bajo nivel de racionalidad, coordinación, agotamiento físico y mental, organización de sus actividades, lo cual se ha manifestado en deterioro de los servicios ofrecidos. Así mismo, se plantea la carencia de habilidades por parte del personal de salud, tanto para el control de sus emociones, como para mantener buenas relaciones con el personal con el cual labora.

La investigación se justifica teóricamente porque ha permitido confrontar enfoques de diferentes autores para verificar la relación que

tienen las variables Inteligencia emocional y el agotamiento laboral. Las teorías y/o enfoques que me han servido de referencia son el Modelo de inteligencia socio -emocional de Reuven Bar-On y el Modelo de Inteligencia Emocional de Daniel Goleman.

Se justifica en lo social, porque los beneficiarios van a ser los pacientes; ya que una buena inteligencia emocional del personal de salud se verá reflejado en la buena atención de los pacientes, permitiéndoles desempeñarse con éxito en su futuro profesional, garantizando así la excelencia profesional que la sociedad actual demanda.

Se espera que la investigación sirva de aporte a otros investigadores y poder comparar resultados de la aplicación de los instrumentos, permitiendo así la realización y desarrollo de esta inteligencia que es la emocional, muy importante en el desarrollo de una persona.

1.5 Alcances y limitaciones

Este estudio nos permitió conocer la relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016, toda vez que son escasos los estudios en torno al tema en nuestro medio, por lo que creemos que este estudio sentará las bases para estudios posteriores a mayor escala; asimismo, consideramos como una de las limitaciones es la dificultad para realizar el estudio fue la falta de colaboración de algunos trabajadores del centro de salud, y algún sesgo que pensarán que su opinión no sería estrictamente anónima .

1.6 Definición de variables

| Variables | Concepto | Dimensiones | Indicadores |
|---|--|------------------|---|
| Variable Relacional (X): Inteligencia emocional | La inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. | Intrapersonal | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad de decirle a la gente cómo me siento. - Facilidad de hablar a la gente sobre mis sentimientos. - Dificultad del hablar sobre mis sentimientos más íntimos. - Facilidad de decirles a las personas cómo me si ento. - Dificultad de decirles a los demás mis sentimientos |
| | | Interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para conocer cómo se sienten las personas. - Facilidad para saber cuándo la gente está molesta aun cuando no diga nada. - Facilidad para no herir los sentimientos de las personas - Facilidad para manifestar malestar cuando las personas son heridas en sus sentimientos - Facilidad para hacer amigos - Agrado frente a mis amigos |
| | | Manejo de estrés | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para pelear con la gente. - Facilidad para manifestar mal genio. - Facilidad para mo lestarse - Dificultad para molestarse. - Facilidad para mantenerme tranquilo. - Dificultad para esperar mi turno. |
| | | Adaptabilidad | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para comprender preguntas difíciles. - Facilidad para dar buenas respuestas a preguntas difíciles. - Facilidad para responder de diferentes maneras pregunta difícil, cuando yo quiero. - Facilidad para resolver de diferentes modos los problemas. - Facilidad para buscar muchas soluciones cuando respondo preguntas difíciles. - Facilidad para resolver problemas. |

| | | | |
|--|--|---------------------------|---|
| | | Impresión positiva | <ul style="list-style-type: none"> - Facilidad para aceptar a todas las personas que conozco. - Facilidad para expresar un pensamiento positivo acerca de todas las personas. - Dificultad para molestarte. - Facilidad para describir mis sentimientos. - Conciencia del deber de decir siempre la verdad. - Conciencia de que soy el (la) mejor en todo lo que hago. - Actitud positiva ante los días malos. |
| Variable Relacional 2 (Y): Productividad laboral | Se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. | Variedad de habilidades | <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Talentos |
| | | Identidad de la tarea | <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar una tarea - Resultado visible. |
| | | Significación de la tarea | <ul style="list-style-type: none"> - Impacto sobre las vidas - Trabajo de otras personas - Ambiente externo |
| | | Autonomía | <ul style="list-style-type: none"> - Libertad, independencia y discreción - Programación de su trabajo - Utilización de las herramientas necesarias |
| | | Retroalimentación | <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de las actividades - Información clara y directa - Efectividad de su actuación |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Inteligencia emocional: Teorías y/o Enfoques de Inteligencia Emocional

A. Modelo de inteligencia socio -emocional de Reuven Bar-On

Bar-On (1997) refiere en su teoría que la inteligencia emocional como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de Bar-On inteligencias no cognitivas se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que lo rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente.

Cabe destacar, que el modelo de Bar -On plantea cinco componentes principales de la inteligencia emocional, que son: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

Componente Intrapersonal (CIA): implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos. Reúne los siguientes componentes:

- **Comprensión emocional de sí mismo (CM):** es la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- **Asertividad (AS):** es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de nuestra manera no destructiva.
- **Autoconcepto (AC):** es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- **Autorrealización (AR):** es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- **Independencia (IN):** es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos y acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

Componente Interpersonal (CEI): implica la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros. Presenta los siguientes componentes:

- **Empatía (EM):** es la habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones Interpersonales (RI):** Es la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- **Responsabilidad Social (RS):** es la habilidad para demostrarse así

mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

Componente de Adaptabilidad (CAD): permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera efectiva las situaciones problemáticas. Reúne los siguientes componentes:

- **Solución de Problemas (SP):** es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la Realidad (PR):** es la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).
- **Flexibilidad (FL):** es la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componente de Estado de Ánimo (CAG): involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista. Presenta los siguientes componentes:

- **Felicidad (FE):** es 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):** 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 modelo de Bar-On, se centra en el aspecto social – adaptativo, porque predice el éxito de la adaptación de un individuo a las demandas y presiones del ambiente.

Componente de Manejo de Estrés (CME): está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social. Reúne los siguientes componentes:

- Tolerancia al Estrés (TE): es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- Control de los Impulsos (CI): es la habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

B. Modelo de Inteligencia Emocional de Goleman

Daniel Goleman (1995) publica su obra titulada ‘Inteligencia emocional’ sin saber que, poco después, esta se convertiría en un aclamado bestseller a nivel mundial. El análisis de una nueva dimensión afectiva atrajo la atención de una población ansiosa por saber y entender más acerca de sí misma.

El psicólogo americano Goleman ⁷ (p. 135), defiende en su publicación “que el éxito de una persona no viene determinado únicamente por su coeficiente intelectual o por sus estudios académicos, sino que entra en

juego el conocimiento emocional”. Cuando hablamos de inteligencia emocional, hablamos de la capacidad del individuo para identificar su propio estado emocional y gestionarlo de forma adecuada. Esta habilidad repercute de forma muy positiva sobre las personas que la poseen, pues les permite entender y controlar sus impulsos, facilitando las relaciones comunicativas con los demás. Este modelo está constituido por cinco componentes:

- **Autoconciencia:** En la que incluye las características de autoconciencia emocional, autoevaluación adecuada y autoconfianza. Este componente, consiste en conocer las propias emociones y las emociones de los demás, lo cual se consigue a través de la auto-observación y de la observación del comportamiento de las personas que nos rodean. La conciencia emocional permite comprender las emociones y con ello, realizar una evaluación sobre su intensidad para actuar de manera pertinente.
- **Autorregulación:** En la que incluye autocontrol, confiabilidad, responsabilidad, adaptabilidad e innovación. Este componente consiste en la regulación de las emociones, es decir, en la forma en que se van a proyectar a través de patrones conductuales. Controlar las emociones no significa suprimirlas o negarlas, sino reconocerlas, comprenderlas y utilizarlas adecuadamente para beneficio propio y ajeno de manera libre y consciente.
- **Automotivación:** Cuyas características serán motivación de logro,

compromiso, iniciativa y optimismo. Este componente influye en el hombre para que realice algo que quiere hacer, sin tener miedo a las dificultades que se pudieran presentar para alcanzar lo que se desea, puede ser una herramienta eficaz para desarraigar excusas y justificaciones negativas para aprender.

- **Empatía:** Conciencia organizacional, orientación al servicio, desarrollo de los demás y aprovechamiento de la diversidad. El componente de la empatía, hace referencia al reconocimiento de las emociones de los demás, implica el ponerse en el lugar del otro con la finalidad de tratar de ver las situaciones desde su propia perspectiva y con ello poder entenderle. La empatía involucra las emociones propias y por ello se logra entender los sentimientos de los demás, porque se sienten y se comprenden. Así como, incluye la comprensión de las perspectivas, pensamientos, deseos y creencias ajenos.
- **Habilidades sociales:** Liderazgo, comunicación, influencia, canalización del cambio, gestión de conflictos, construcción de alianzas, colaboración y cooperación y capacidades de equipo. Las habilidades sociales se encaminan a facilitar las relaciones sociales, dichas habilidades permiten saber estar con otras personas, responder a los demás, mantener unas buenas relaciones interpersonales.

Definiciones de la Inteligencia Emocional

Mayer y Salovey⁸ (p. 10), manifiestan que: 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.

Goleman⁹ (p. 349), nos refiere que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos”.

La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados. Incluye las habilidades de: percibir, juzgar y expresar la emoción con precisión; contactar con los sentimientos o generarlos para facilitar la comprensión de uno mismo o de otra persona; entender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y regular las mismas para promover el propio crecimiento emocional e intelectual. Sin dejar de reconocer la importancia que tiene el cociente intelectual y la pericia para el logro de los objetivos de desarrollo en la institución.

Características de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional recoge todos aquellos contenidos pertenecientes al mundo de las emociones y de los sentimientos, distintos a los cognoscitivos, que permiten al ser humano desarrollarse como persona e integrarse satisfactoriamente en la sociedad en que vivimos.

Éstas puedes ser:

- **Actitud positiva:** Resalta los puntos positivos sobre los negativos; da más importancia a los aciertos que a los fallos, tienen más valor las aptitudes positivas que las carencias, es más importante el trabajo realizado que el resultado obtenido.
- **Es capaz de reconocer sus propias emociones y sentimientos.**
- **Puede verbalizar sus emociones y sentimientos.** Tanto los considerados positivos como los considerados negativos necesitan ser encauzados y dirigidos de alguna forma para poder expresarlos. La persona emocionalmente inteligente reconoce el medio más adecuado y el momento propicio.
- **Sabe manejar sus sentimientos y emociones:** es capaz de lograr el equilibrio entre la exteriorización de las emociones y el dominio de las mismas. Sabe ser paciente y puede aceptar la frustración, siendo capaz de retrasar las recompensas.
- **Es empática:** puede ponerse sin dificultad en la piel del otro, percibe las emociones y sentimientos de los demás, aunque no estén expresadas verbalmente sino mediante una comunicación no verbal.
- **Tiene la capacidad de adoptar las decisiones correctas:** la forma en que se lleva a cabo la toma de decisiones conjuga aspectos tanto emocionales como racionales. Los aspectos emocionales dificultan en muchas ocasiones el poder tomar la decisión idónea.
- **Está motivada, ilusionada y tiene interés por todo aquello que hace:** todo lo contrario, a la apatía, a la indiferencia, al tedio y a la

desidia. Se motiva e ilusiona cuando tiene delante un buen proyecto y es capaz de interesarse y preocuparse por todo aquello que le rodea.

- **Adecuado nivel de autoestima:** sentimientos positivos hacia sí misma y seguridad en su capacidad para afrontar los nuevos desafíos que le proponga el destino.
- **Sabe dar y recibir.**
- **Presenta unos valores positivos que dan sentido a su vida.**
- **Puede afrontar con seguridad y es capaz de vencer a las adversidades y frustraciones** con que se encuentre en su camino, aunque hayan sido negativas.
- **Tiene la capacidad de complementar polos opuestos:** lo cognitivo y lo emocional, la soledad y la compañía, la tolerancia y la exigencia, los derechos y los deberes.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Bar-On¹⁰ (p. 14), nos menciona que los componentes de la inteligencia emocional son las siguientes:

- a) **Habilidades Intrapersonales :** Contiene la comprensión de sí mismo como habilidad para reconocer y comprender nuestros sentimientos y emociones, la asertividad como habilidad de expresar sentimientos sin interferir con la de los demás, el autoconcepto como habilidad para aceptar y respetarse a sí mismo reconociendo nuestros aspectos positivos y negativos, la autorrealización como

habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos hacer, y la independencia como habilidad de autodirigirse tomando nuestras propias decisiones.

- b) Habilidades Interpersonales :** La empatía como habilidad comprender los sentimientos de los demás, las relaciones interpersonales como habilidad de establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias, y la responsabilidad social como habilidad para demostrarse a sí mismo cooperativo dentro de un grupo social.
- c) Manejo del Estrés:** Contiene que incluye la tolerancia al estrés como habilidad para soportar eventos adversos y fuertes emociones sin desmoronarse, el control de los impulsos como habilidad para resistir o postergar los impulsos actuando y controlando nuestras emociones.
- d) Adaptabilidad:** La solución de problemas como habilidad para identificar y generar soluciones a los problemas, la prueba de la realidad como habilidad para diferenciar lo subjetivo de lo objetivo.
- e) Impresión positiva:** Incluye la felicidad como habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida disfrutando de sí mismo y de otros, el optimismo como habilidad para ver aspectos positivos de la vida a pesar de adversidades y sentimientos negativos.

Inteligencia Emocional aplicada al Personal de Salud

La medicina es un área del saber, cuyos principios están basados en disciplinas diversas, como las ciencias Biológicas y Ciencias sociales, en donde su misión es proporcionar el máximo bienestar al individuo,

familia y comunidad. El personal de salud es responsable del cuidado de los pacientes y responsable, del fomento y promoción de estilos de vida saludables. Esto requiere una gran preparación del personal, para asumir este reto. Como también la gestión y liderazgo dentro de las instituciones de salud. Es decir, con los adelantos de las ciencias gerenciales hay teorizantes que mejoran la atención directa en servicio, maximizando la eficiencia, la cual se define como, “grado de aprovechamiento de los recursos” ya que la atención hospitalaria es un bien, que requiere de grandes inversiones. Y por otra parte se cumplen los objetivos planificados a través de la eficiencia.

Lo antes mencionado está muy relacionado con los paradigmas que van emergiendo con el paso de los años. El paradigma del trabajo del personal de salud son los principios rectores teóricos que en forma muy organizada generan y controlan el pensamiento del colectivo del área de salud. Los paradigmas son parte de las realidades, cotidianas, como, el cambio continuo, que se puede ver a veces como un caos. Es decir, para sobrevivir hay que cambiar.

A nivel mundial se pueden observar cambios constantes en los servicios de salud; como implementación de nuevos sistemas de salud, programas de atención a la población más vulnerable, deficiencias operativas en los niveles de atención a los pacientes. Estos cambios requieren de un personal de salud con un nivel de energía y compromiso propios de un gerente líder. Pero como enfrenta el área de salud este reto, cuando su trabajo está lleno de variables, que afectan de alguna forma el

rendimiento del trabajo diario. Es imperativo el “fomento de una gran fe y confianza en la ilimitada capacidad mental”. Esto facilitaría el compromiso con el liderazgo efectivo. Pues no se puede caminar y mirar hacia atrás, imaginando que el futuro, será más, o menos igual al pasado. Se tiene que crear las oportunidades del futuro, con una sana inteligencia emocional.

La inteligencia emocional aplicada al quehacer del área de salud, como teoría es útil, por cuanto el trabajo con humanos es complejo, requiriendo del uso de la lógica, de la intuición y la emoción. Para una sana interacción social y una buena comunicación. La inteligencia emocional se refiere al uso en forma organizada del pensamiento, formando equipos de trabajo de alto rendimiento con una comunicación abierta, para la toma de decisiones, el liderazgo y la creatividad. Es decir, la inteligencia emocional según Cooper y Sawaf ¹¹ (p. 32), se refiere a “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. Esta capacidad antes descrita ayuda a expresar emociones que maximizan el trabajo en los centros asistenciales. Por ejemplo: ser francos, honestos, íntegros, valerosos creativos, comprometidos a transformar circunstancias en algo significativo. Tener la certeza que se pueden crear nuevas oportunidades.

La energía emocional requiere de un esfuerzo para su dominio. Es importante saber que el cuerpo expresa un lenguaje, según su localización, como pesadez en el pecho, un nudo en la garganta,

temblor en el abdomen. Cada una de ellas expresa un tipo de emoción y al identificarlas se libera la energía retenida en esa zona. El trabajo con pacientes, acumula mucha energía en el cuerpo: primero mal manejo de las emociones, nos conectamos con pensamientos negativos de otros, rabia, ira, miedo, y en el momento no lo expresamos. Dejamos que la rutina nuble las oportunidades de aprendizaje. La gran cantidad de trabajo llena de estrés al trabajador que se lo lleva para su casa. Se puede creer que en su casa este trabajador llega lleno de creatividad, empatía. Su desahogo es atacando a los demás o se encierra en sí mismo. Esto es el reflejo de la pérdida de la conexión con la inteligencia emocional.

Para Beltrán¹² (p. 108), “la conexión energía emoción es otro tema buenísimo para el personal de salud, ya que esta teoría habla de, cuatro estados primarios de energía humana, dos de ellos bloquean los propósitos y metas personales y los otros dos fortalecen la inteligencia emocional”.

- a) Energía tensa, alta tensión y alta energía. Es una sensación de excitación y poder agradable, que nos empuja a lograr ciertos objetivos sin pararnos a reflexionar, van acompañados de tensión física que pasa desapercibida con el tiempo puede producir agotamiento, con ella se pierde la capacidad de ver nuevas oportunidades o proyectos.
- b) Energía tranquila. Baja tensión y alta energía. Dominio de sí mismo ánimo alerta, más optimista tranquilos y agradables sensaciones

corporales, sana vitalidad y aumento de inteligencia creativa, es un estado de fluido de conciencia relajada.

- c) Cansancio tenso. Alta tensión y baja energía. Es el estado de ánimo producido por cansancio general, es la manifestación de cansancio desplomado en una silla, asociado a un sentimiento de baja autoestima tensión y ansiedad pensamientos negativos, nada agradable, en el día se puede manejar con alguna actividad física. Este es propio de las depresiones.
- d) Cansancio tranquilo. Baja tensión y baja energía. Se siente cómodo relajado, despierto a gusto, leyendo un libro o escuchando música sin ninguna preocupación. Es la sensación de relajarse después de haber cumplido con una exigencia en el trabajo.

Es importante recordar que la Medicina es una profesión, que requiere de una desarrollada inteligencia emocional, para la atención al paciente, el éxito personal, profesional, para un debido reconocimiento público. El personal de salud emocionalmente educado, tiende a motivarse, ilustrarse e interesarse por los demás. Es importante manejar nuestras emociones por de ellas depende las energías que controlen la vida de los pacientes. El resultado final será menos cansancio, menos síntomas de enfermedad, salud emocional, mejor manejo de las necesidades del paciente y mayor satisfacción laboral

Productividad laboral

Definiciones de Productividad Laboral

Guzmán¹³ (p. 87), “Es el acto de ser un sujeto útil y productivo. Puede ser una acción individual o conjunta para elaborar un producto o servicio mediante la utilización de métodos y sistemas de fabricación o desarrollo, donde aparecen condicionantes de tipo constante o variable, tales como, tiempo, espacio y recursos”.

Koontz y Weihrich¹⁴(p. 112), explicaron que “la productividad es la relación insumos productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad”.

Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Importancia de la Productividad

Bain¹⁵ (p. 78), indica que “la productividad es un instrumento utilizado para poder comparar la producción en distintos niveles del sistema económico con los recursos consumidos”.

Por otro lado, los cambios de la productividad tienen influencia en fenómenos sociales y económicos, tales como el crecimiento económico, el aumento del nivel de vida, mejoras en los pagos de la nación, control en la inflación e incluso en la cantidad y calidad de las actividades recreativas.

La única manera en que un negocio aumente su rentabilidad (o sus utilidades) es el aumento en la productividad. La herramienta principal para lograr mayor productividad es el uso de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Se debe comprender que todas las áreas de un negocio o industria, ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración son de gran importancia para la aplicación de métodos, estudios y sistemas adecuados de pago de salarios.

Las filosofías y las técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son aplicadas de igual manera en industrias no manufactureras. Por ejemplo, sectores de servicio como hospitales, organismos de gobierno y transporte.

Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr cierto objetivo la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de métodos, estudios y sistemas de pago.

Dimensiones de la productividad en el trabajo

Tenemos:

- **Variedad de habilidades** : El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- **Identidad de la tarea**: El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

- **Significación de la tarea:** El grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo
- **Autonomía:** El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustancial es al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo:** El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Desafíos para lograr Productividad

Davis y Newstrom^{16 (p. 15)}, mencionan que “la productividad mejora la cantidad y la calidad de los resultados a la igualdad de insumos es el concepto central que los habitantes de un país necesitan absorber y adoptar para desarrollar su capacidad de progreso”. Sin la devoción hacia la productividad, persisten las condiciones de pobreza, ineficiencia y desperdicio de recursos naturales, además de que se diluyen las aportaciones de capital. A falta de creencia en la productividad, tener un mayor nivel de estudios simplemente aumenta el deseo de lograr un mejor estatus personal. Si no aumenta la productividad, lo que gane una persona por lo general se logra a expensas de otras.

De acuerdo a lo antes planteado, es frecuente que los expatriados se den cuenta de que algunos ejecutivos del país anfitrión no entienden la idea de productividad. Incluso los que si la entienden experimentan dificultades para comunicarla a sus supervisores y trabajadores. No obstante, la sencillez de los conceptos de orientación a resultados y productividad, los gerente y empleados locales podrían ver la productividad solo con base en la producción, En contraste, los esfuerzos educativos y de publicidad dedicados a la productividad en Europa, Estados Unidos y Japón han llevado a que resurjan el entendimiento y la búsqueda activa de productos de calidad, que satisfagan y excedan las expectativas de los clientes.

La deficiente comprensión de la productividad en otros países se amplía por el hecho de que los gerentes locales a menudo hacen caso omiso de métodos racionales de solución de problemas y toma de decisiones. Tienden a considerar la administración como un arte personal y solucionan los problemas de manera subjetiva y no prestan la debida atención al hecho de si sus decisiones producirán o no el resultado que se pretende. Puesto que estos hábitos de decisión están enraizados firmemente, es difícil cambiarlos, sin importar la calidad de las actividades de comunicación y el número de programas que proporcione la casa matriz. El problema se complica todavía más cuando esas decisiones subjetivas no van seguidas de mediciones objetivas para determinar si en realidad aumentaron o no la productividad y la satisfacción de los clientes.

El factor humano como elemento clave en la productividad

Fernández¹⁷ (p. 146), menciona que “para que una organización desempeñe un trabajo con niveles altos de calidad y para incrementar la productividad, es importante aprender a administrar, además de personas, mentes, es decir, tomar en cuenta la inteligencia emocional; ya que esta puede influir de manera importante en la productividad”. Se debe conducir al personal a seguir las normas de la empresa, incluyendo la seguridad y salud laboral, motivarlos y enseñarles a hacer las cosas de manera óptima.

Difícilmente se puede incrementar la productividad si no se satisfacen adecuadamente las necesidades intrínsecas individuales, lo cual exige un mejor conocimiento de colaboradores cercanos y un buen programa de capacitación para el desarrollo y promoción y también tomar en cuenta los elementos motivaciones no satisfactorios, como el aspecto económico.

Como mejorar la productividad y manejar el estrés

DuBrin¹⁸ (p. 35), menciona que la “buena productividad personal conduce a resultados positivos, por ejemplo, ingresos más altos, mayor responsabilidad y mayor reconocimiento”.

Es más, nunca antes se ha exigido mayor productividad de los trabajadores que en esta época en la que el trabajo encauza a varias personas y se realizan recortes de personal debido a la consolidación de varias compañías. Los productos para mejorar la productividad, como

las agendas para planear por día, se venden hoy más que nunca. La productividad laboral elevada también es importante porque le permite dedicar más tiempo, sin preocupaciones, a su vida personal. Además, contribuye a reducir el estrés que se siente cuando el trabajo se ha salido de control.

Para mejorar la productividad se deben mejorar los siguientes hábitos laborales y la administración de tiempo:

- Establecer una misión, metas y una ética laboral sólida. Un punto de partida fundamental para convertirse en una persona más productiva y mejor organizada radica en tener propósitos y valores que le lleven a ser más productivo. Al suponer que una persona dice, mi misión en la vida es convertirme en un excelente supervisor de oficina y un cónyuge y padre amante y constructivo. La misión sirve de brújula que dirige las actividades de esa persona para desarrollar una fama que la conducirá a su ascenso a supervisor. Las metas son más específicas que el enunciado de la misión y apoyan la misión enunciada, pero el efecto es el mismo.
- Limpiar el espacio de trabajo y clasificar las tareas. En ocasiones, las personas son poco eficientes porque su espacio de trabajo está en total desorden. Pierden tiempo al buscar cosas y descuidan documentos importantes. Así pues, para empezar a mejorar la productividad laboral, se debe limpiar su espacio de trabajo y clasificar las tareas que debe realizar. Limpiar el

espacio de trabajo incluye el portafolios, el directorio personal de teléfonos, el disco duro y lo archivos del correo electrónico.

- Preparar una lista de tareas por hacer y clasificarlas por orden de prioridad. La médula de todo sistema de administración del tiempo es una lista de tareas. Además de anotar las tareas que se deben desempeñar, se pueden clasificar por orden de prioridad.
- Darle curso al trabajo. El hábito laboral nuevo y el principio administrativo más importante es dar curso al trabajo, es decir, eliminar la mayor cantidad posible de trabajo que vale poco y concentrarse en actividades que suman valor para los clientes o los compradores. Para dar curso al trabajo, se debe justificar si todo el procedimiento laboral, memorándum, informe, junta o ceremonia contribuye al valor de la empresa.
- Trabajar a paso constante. Aun cuando una manifestación drástica de energía (como estuve trabajando toda la noche) es impresionante, a largo plazo la persona que trabaja con constancia suele ser más productiva. El empleado que cae en estallidos genera muchos problemas a la dirección, es estudiante que estudia de manera forzada está muy inquieto durante época de exámenes o cuando debe presentar trabajos escritos. Los administradores que invierten la misma cantidad de esfuerzo día tras día tienden a tener el control de su trabajo.
- Disminuir la cantidad de tareas que hacen perder el tiempo. Una estrategia importante para mejorar la productividad personal

consiste en reducir al mínimo las tareas que hacen perder tiempo. Cada uno de los minutos recuperados de una actividad improductiva se pueden invertir en trabajo productivo, lo cual puede ahorrar algunas horas de labor. Por ejemplo, recortar las comidas sociales muy largas en los días laborales, para salir de la oficina a tiempo.

- Concentrarse en una tarea a la vez. Los administradores productivos tienen una capacidad muy desarrollada para concentrarse en el problema que enfrentan en ese momento sin importar cuán comprometidos estén en sus demás obligaciones.
- Concentrarse en tareas que produzcan mucho. Para ser más productivo en el trabajo, se debe tomar mayor concentración en tareas cuyo desempeño extraordinario pueda originar grandes frutos. En el caso de un administrador, una tarea que produce mucho sería desarrollar un plan estratégico para el departamento. Invertir un esfuerzo laboral en tareas que produzcan mucho es como buscar un buen rendimiento del dinero que se coloca en una inversión. La estrategia del producto grande también se sujeta al principio de Pareto.
- Realizar las tareas creativas en un momento y las rutinarias en otro. Para mejorar la productividad, se puede organizar el trabajo de modo que no esté en un permanente cambio de las tareas creativas a las rutinarias y a la inversa. En el caso de muchas personas, es más conveniente trabajar primero en las

tareas creativas, porque éstas requieren más energía mental que las rutinarias.

- No perder el control de papeleo ni del correo electrónico o el de voz. Hoy en día ninguna organización puede cumplir con su objeto a no ser que el papeleo, incluido el electrónico, reciba debida atención. Si no se maneja bien el papeleo, se puede perder el control del trabajo. Cuando éste se descontrola, el nivel de estrés aumenta ostensiblemente. Se debe invertir un poco de tiempo en el papeleo y el correo electrónico todos los días. La mejor hora para atender la correspondencia de rutina es cuando no está en su punto de mayor eficacia, pero tampoco debe estar demasiado fatigado.
- Usar la tecnología de oficina con eficiencia. Muchos trabajadores administrativos pueden mejorar la productividad si utilizan correctamente la tecnología de oficina. Sin embargo, las mejoras de productividad no son inevitables.
- Practicar el estado mental del máximo desempeño. Para alcanzar la máxima productividad posible es necesario trascender los niveles normales de concentración y dedicación al deber. Esto ocurre en el punto del máximo desempeño, es decir, un estado mental en el cual se logran los resultados máximos con el esfuerzo mínimo. Las personas que se desempeñan al máximo, cuando enfrentan problemas difíciles guardan la calma mental y se quedan físicamente tranquilas.

- Tomar siestas para reponer energía e involucrarse de manera intensa, como si jugaran los mejores partidos de tenis de su vida. Tal vez haya experimentado un estado de máximo desempeño cuando se encuentra totalmente involucrado con un problema o tarea. En ese momento, parece que no existe nada más.
- Hacer un esfuerzo extra para manejar las distintas prioridades. Un problema que enfrentan los empleados cuando deben administrar su tiempo consiste en manejar las muchas demandas que les imponen distintas personas.
- Incluir flexibilidad en el sistema. Un sistema para administrar el tiempo se debe tener margen para la flexibilidad. De lo contrario, ¿Cómo se podrían manejar los problemas inesperados? Si se trabajan 50 horas a la semana, se debe incluir unas cuantas horas para ocuparse de urgencias. Si un plan está demasiado apretado, se puede delegar algunas tareas en otras personas o trabajar más horas. Tal vez se pueda encontrar una vía más rápida para terminar varias de las tareas. Por último, evitar la rigidez y el estrés, mediante un calendario en donde haya tiempo suficiente para el descanso y la relajación.

2.3 Marco conceptual

- **Coefficiente intelectual:** Es un número que resulta de la realización de un test estandarizado para medir las habilidades cognitivas de una persona en relación con su grupo de edad.

- **Emoción:** Estado complejo que incluye una percepción acentuada de una situación y objeto, la apreciación de su atracción o repulsión consciente y una conducta de acercamiento o aversión.
- **Identidad de la tarea:** El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Inteligencia emocional:** Describe habilidades distintas a la inteligencia académica, aunque complementarias a ésta, a las habilidades puramente cognitivas evaluadas por el CI.
- **Inteligencia social:** Es un conjunto de competencias interpersonales, que se construye sobre ciertos circuitos neuronales que inspiran a las personas a ser eficaces.
- **Inteligencia:** Habilidades de solución de problemas y la capacidad de adaptarse para aprender de las experiencias cotidianas de la vida.
- **Motivación:** Consiste en predisponer al niño hacia lo que se quiere enseñar, es decir, llevarlo a participar activamente y que se empeñe en aprender, la finalidad es despertar el interés.
- **Sentimientos:** Son experiencias que integran múltiples informaciones y evaluaciones positivas o negativas.
- **Socialización:** Habilidad para crear y mantener relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos, encontrar el tono adecuado en cada momento y percibir los estados de ánimo de los demás.

2.4 Hipótesis

Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la habilidad intrapersonal y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
- Existe relación significativa entre la habilidad interpersonal y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
- Existe relación significativa entre el manejo de estrés y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
- Existe relación significativa entre la adaptabilidad y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.
- Existe relación significativa entre la impresión positiva y la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Tipo: El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo ya que mide el nivel de conocimiento dándole un valor final.

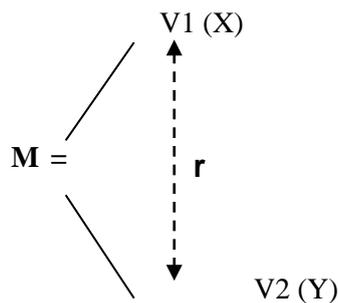
Nivel: De nivel aplicativo ya que tiene como origen la realidad con el fin de transformarla y estudia aspectos relacionados con la salud.

Método: Según el periodo y la secuencia es de corte transversal ya que se realizó en un determinado periodo de tiempo y descriptivo por el análisis y el alcance de los resultados.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación será No experimental de corte transversal; Hernández, Fernández y Baptista ²⁰ (p. 121), afirman que “lo que hacemos en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después analizarlos”.

Esquema:



Datos:

M = Muestra

X = Inteligencia emocional

Y = Productividad laboral

r = Relación

3.3 Estrategias de pruebas de hipótesis

A través de la estadística inferencial

3.4 Variables

Las descritas en la tabla de operacionalización de las variables.

3.5 Población

La población estuvo conformada por 47 integrantes del personal de salud (Médico, enfermeras, obstetras, odontólogo, nutricionista, técnicos de enfermería, psicólogos) que laboran en el Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, durante el año 2016.

3.6 Muestra

La muestra fue la población.

3.7 Técnicas de investigación

La técnica de recolección de información que se utilizó en esta investigación es la encuesta. La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un formulario/cuestionario previamente elaborado, a través del cual se pudo conocer la opinión o valoración del sujeto o grupo seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Instrumentos: El instrumento que se empleó es el cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

Cuestionario de Inteligencia Emocional: Dirigido al personal de salud, se formulan 30 ítems de preguntas cerradas, aplicando la escala de Likert, para que respondan en un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos. Se encuentra dividido en 5 dimensiones: intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, impresión positiva.

Cuestionario de Productividad Laboral: Dirigido al personal de salud, se formulan 25 ítems de preguntas cerradas, aplicando la escala de Likert, para que respondan en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. Se encuentra dividido en 5 dimensiones: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía, retroalimentación.

Análisis de datos: El análisis de los datos se realizó por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales. En el primer estadístico se elaboró una base de datos en el programa Excel 2010, mientras que en el segundo estadístico se procedió a copiar la base de datos en el programa SPSS, versión 22 en español, para realizar el análisis respectivo.

Estadística descriptiva: Se trabajó con fórmulas de estadística descriptiva para resumir la información recopilada en valores numéricos y sacar consecuencias de esa información así obtendremos

medidas de centralización (media, mediana moda), dispersión (rango, varianza, desviación típica) y forma (coeficiente de asimetría y curtosis). Se encarga de recolección, clasificación, descripción, simplificación y presentación de los datos mediante tablas y figuras que describan en forma apropiada el comportamiento de información captada.

Estadística Inferencial: Se ocupa de los procesos de estimación, análisis y pruebas de hipótesis, con el propósito de llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisiones, tomando como base la información muestral captada.

Coeficiente de correlación de Spearman: Es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables de escala ordinal. Para calcular el valor de ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de parejas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Encontramos que, de los entrevistados con productividad alta, el 23,1% tenían una alta habilidad intrapersonal, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la habilidad intrapersonal. ($P < 0,05$)

Tabla 1
Relación entre la habilidad intrapersonal con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Habilidad intrapersonal | Baja | 2 | 40,0% | 5 | 17,2% | 0 | 0,0% |
| | Media | 3 | 60,0% | 21 | 72,4% | 10 | 76,9% |
| | Alta | 0 | 0,0% | 3 | 10,3% | 3 | 23,1% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | Habilidad intrapersonal |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,328* |
| | | P | ,017 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,350* |
| | | P | ,016 |
| | | N | 47 |

Encontramos que, de los entrevistados con productividad alta, el 38,5% tenían una alta habilidad interpersonal, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y la habilidad interpersonal con la prueba Tau de Kendall . ($P < 0,05$)

Tabla 2
Relación entre la habilidad interpersonal con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|-------------------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Habilidad interpersonal | Baja | 3 | 60,0% | 4 | 13,8% | 2 | 15,4% |
| | Media | 1 | 20,0% | 22 | 75,9% | 6 | 46,2% |
| | Alta | 1 | 20,0% | 3 | 10,3% | 5 | 38,5% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | Habilidad interpersonal |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,272* |
| | | P | ,046 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,285 |
| | | P | ,052 |
| | | N | 47 |

De los entrevistados con productividad alta, el 30,8% tenían un alto manejo del estrés, determinándose que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y el manejo del estrés. ($P>0,05$)

Tabla 3
Relación entre el manejo de estrés con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|-------------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Manejo del estrés | Baja | 1 | 20,0% | 3 | 10,3% | 2 | 15,4% |
| | Media | 4 | 80,0% | 24 | 82,8% | 7 | 53,8% |
| | Alta | 0 | 0,0% | 2 | 6,9% | 4 | 30,8% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | Manejo del estrés |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,201 |
| | | P | ,145 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,212 |
| | | P | ,152 |
| | | N | 47 |

De los entrevistados con productividad alta, el 61,7% tenían una alta adaptabilidad, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral y adaptabilidad. ($P < 0,05$)

Tabla 4
Relación entre la adaptabilidad con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|---------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Adaptabilidad | Baja | 1 | 20,0% | 7 | 24,1% | 0 | 0,0% |
| | Media | 4 | 80,0% | 20 | 69,0% | 5 | 38,5% |
| | Alta | 0 | 0,0% | 2 | 6,9% | 8 | 61,5% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | adaptabilidad |
|------------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coficiente de correlación | ,448** |
| | | P | ,001 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coficiente de correlación | ,487** |
| | | P | ,001 |
| | | N | 47 |

De los entrevistados con productividad alta, el 38,5% tenían una alta impresión positiva, determinándose que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral e impresión positiva. ($P > 0,05$)

Tabla 5
Relación entre la impresión positiva con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|--------------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Impresión positiva | Baja | 1 | 20,0% | 2 | 6,9% | 1 | 7,7% |
| | Media | 3 | 60,0% | 25 | 86,2% | 7 | 53,8% |
| | Alta | 1 | 20,0% | 2 | 6,9% | 5 | 38,5% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | impresión positiva |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,164 |
| | | P | ,229 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,177 |
| | | P | ,234 |
| | | N | 47 |

De los entrevistados con productividad alta, el 61,5% tenían una alta inteligencia emocional, determinándose que existe una correlación estadísticamente significativa entre la productividad laboral e inteligencia emocional. ($P < 0,05$)

Tabla 6
Relación entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016.

| | | Productividad laboral | | | | | |
|------------------------|-------|-----------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| | | Baja | | Media | | Alta | |
| | | N | % | N | % | N | % |
| Inteligencia emocional | Baja | 1 | 20,0% | 5 | 17,2% | 0 | 0,0% |
| | Media | 3 | 60,0% | 23 | 79,3% | 5 | 38,5% |
| | Alta | 1 | 20,0% | 1 | 3,4% | 8 | 61,5% |

Fuente: ficha de recolección de datos

Pruebas de correlación

| | | | inteligencia emocional |
|------------------|-----------------------|-----------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,455** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 47 |
| Rho de Spearman | productividad laboral | Coefficiente de correlación | ,486** |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 47 |

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Encontramos en nuestro estudio que la productividad está relacionada con la inteligencia emocional, sobretodo en sus dimensiones de habilidad intrapersonal, interpersonal y adaptabilidad, por lo que nuestros datos se asemejan con lo reportado por Fleischhacker (2014)¹, quien reporta que los colaboradores son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

Hemos de inferir que la relación entre la productividad laboral y la inteligencia emocional conllevan a un mejor desempeño laboral y por ende determina un equilibrio sostenido del trabajador, por lo que nuestro estudio se relaciona con lo reportado por Enríquez, Martínez y Guevara (2014)², quien determina la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

La relación entre la inteligencia emocional y la productividad conlleva a una satisfacción laboral por ende en la calidad del servicio por lo que no coincidimos con lo reportado por Fuentes (2012)³, quien establece la no influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.

En nuestro estudio no encontramos relación entre la productividad laboral y el manejo del estrés, hemos de inferir que los trabajadores

presentan niveles bajos de estrés, por lo que nuestro estudio no encontró relación por lo que nuestros datos difieren con lo reportado por Gutiérrez (2009)⁴, quien reporta que los sujetos demostraron poseer un nivel medio tanto en inteligencia emocional como en el síndrome de agotamiento laboral.

Nuestro estudio no estuvo abocado al estudio de la resiliencia, por lo que diferimos con lo reportado por Burga, Sánchez y Jaimes (2016)⁵, quien reporta que existe una relación positiva y altamente significativa entre inteligencia emocional y resiliencia; es decir que, en la medida que los pacientes evidenciaron mayores niveles de inteligencia emocional, también presentaron mayores niveles de resiliencia.

En nuestro estudio hemos de inferir que al haber una relación entre la productividad y la inteligencia emocional, el medio en que se desenvuelven los trabajadores presenta todas las condiciones para generar una alta productividad, es decir el clima laboral es el adecuado para un buen desenvolvimiento de los trabajadores por lo que nuestros datos difieren con lo reportado por Arredondo (2009)⁶, quien reporta que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

CONCLUSIONES

Existe una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016 . (P<0,05)

Existe una relación estadísticamente significativa de la productividad laboral con la habilidad intrapersonal, habilidad interpersonal, y la adaptabilidad. (P<0,05)

RECOMENDACIONES

Publicar los resultados obtenidos.

Mejorar el manejo del estrés de los trabajadores a través de charlas educativa y aplacando los protocolos que dispone el MINSA.

Reforzar las habilidades intrapersonales e interpersonales de los trabajadores para de este modo aventurarse a una mayor producción.

Promover no solo actualizaciones académicas, sino también manejo de conflictos, autocontrol, comunicación efectiva para una mayor producción laboral.

Que las capacitaciones y/o actualizaciones sean constantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arredondo, D. *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. Lima : Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009. pp. 64.

Bar-On, R. *BarOn Emotional Quotient Inventory Technical Manual*. Toronto: Multi-Health Systems Inc.; 1997, p. 14.

Beltrán, J. *Indicadores de gestión*. Bogotá: 3 editores; 2010, p. 108.

Bain, D. *La productividad*. Editorial McGraw Hill. México; 2008, p. 78.

Burga, I.; Sánchez, T. y Jaimes, J. *Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en un hospital de EsSalud de Lima*. Lima: Universidad Peruana Unión; 2016, pp. 145.

Cooper, R. y Sawaf, A. *Inteligencia emocional*. Caracas: Norma; 2008, p. 32.

Davis, K. y Newstrom, J. *Comportamiento humano en el trabajo* . Undécima edición. Mc Graw Hill. México; 2010, p. 15.

DuBrin, A. *Fundamentos de Administración* . Quinta Edición. Thomson Learning. México; 2009, p. 35.

Enríquez, E. Martínez, J. y Guevara, L. *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral* . Cali: Universidad Santiago de Cali; 2014. pp. 127.

Fuentes, S. *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2012. pp. 109.

Fleischhacker, I. *Inteligencia emocional y productividad laboral*, estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar; 2014. pp. 108.

Fernández, R. *La productividad y el riesgo psicosocial derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Editorial Club Universitario; 2011, p. 148.

Gutiérrez, R. *Inteligencia emocional y síndrome de agotamiento laboral en el personal de salud de las Unidades Oncológicas de los Hospitales de Maracaibo*. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta; 2009, pp. 109.

Goleman, D. *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós; 1995, p. 135.

Goleman, D. *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós; 1995, p. 349.

Guzmán, A. *La comunicación como herramienta gerencial*. 1ra. Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2011, p. 87.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. *Metodología de la Investigación*. 6° Edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana; 2014, p. 117.

Kootz, H, y Weihrich, H. *Administración 11º Edición* . México: McGraw-Hill; 2008, p. 112.

Mayer, J. y Salovey, P. *What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* . Nueva York: Basic Books; 1997, p. 10.

O. Cit; 2014, p. 121.

ANEXO 1

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

FICHA TÉCNICA (INTELIGENCIA EMOCIONAL)

Nombre original: EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven BarOn

Procedencia: Toronto, Canadá

Adaptación peruana: Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Águila (2004)

Administración: Individual o colectiva.

Formas: Formas completa y abreviada

Duración: Sin límite de tiempo (forma completa: 20 a 25 minutos, aproximadamente y abreviada de 10 a 15 minutos).

Aplicación: Estudiantes, personal de salud.

Puntuación: Calificación computarizada

Significación: Evaluación de las habilidades emocionales y sociales.

Tipificación: Baremos peruanos

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico y en la investigación. Son usuarios potenciales los profesionales que se desempeñan como psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros, tutores y orientadores vocacionales.

Dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, impresión positiva.

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
(Dirigido al Personal de Salud)

Nombres:

Puesto:

Fecha:

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

| | | | |
|--------------|----------|----------|--------------|
| Muy rara vez | Rara vez | A menudo | Muy a menudo |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas la mayor parte del tiempo en la mayoría de lugares. Elige una, y solo una respuesta para cada oración y coloca un aspa (X) sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es "Rara vez", haz un (X) sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

| Nº | Ítems | Muy rara vez 1 | Rara vez 2 | A menudo 3 | Muy a menudo 4 |
|----|---|-------------------|---------------|---------------|-------------------|
| 1. | Me importa lo que les sucede a las personas. | | | | |
| 2. | Es fácil decirle a la gente cómo me siento. | | | | |
| 3. | Me gustan todas las personas que conozco. | | | | |
| 4. | Soy capaz de respetar a los demás. | | | | |
| 5. | Me molesto demasiado de cualquier cosa. | | | | |
| 6. | Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos. | | | | |
| 7. | Pienso bien de todas las personas. | | | | |
| 8. | Peleo con la gente. | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| 9. | Tengo mal genio. | | | | |
| 10. | Puedo comprender preguntas difíciles. | | | | |
| 11. | Nada me molesta. | | | | |
| 12. | Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos. | | | | |
| 13. | Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles. | | | | |
| 14. | Puedo fácilmente describir mis sentimientos. | | | | |
| 15. | Debo decir siempre la verdad. | | | | |
| 16. | Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero. | | | | |
| 17. | Me molesto fácilmente. | | | | |
| 18. | Me agrada hacer cosas para los demás. | | | | |
| 19. | Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas. | | | | |
| 20. | Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago. | | | | |
| 21. | Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento. | | | | |
| 22. | Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones | | | | |
| 23. | Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos. | | | | |
| 24. | Soy bueno (a) resolviendo problemas. | | | | |
| 25. | No tengo días malos. | | | | |
| 26. | Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos. | | | | |
| 27. | Me disgusto fácilmente. | | | | |
| 28. | Puedo darme cuenta cuando mi amigo(a) se siente triste. | | | | |
| 29. | Cuando me molesto actúo sin pensar. | | | | |
| 30. | Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada. | | | | |

FICHA TÉCNICA (PRODUCTIVIDAD LABORAL)

Técnica: Encuesta

Instrumento: Encuesta para evaluar la productividad (cuantitativa)

Dirigida a: Personal de salud.

Autor: Silvia Fuentes Navarro (Universidad Rafael Landívar - Guatemala)

Año: 2011

Validado por: 5 personas

¿Qué mide? Mide factores, que, según la teoría analizada, dan pauta a la productividad de los empleados:

Reactivos: El instrumento cuenta con 25 reactivos de tipo escala Lickert. Cada pregunta tiene un valor de 4 puntos haciendo un total de 100 puntos para una puntuación exacta.

Escala de calificación:

| Grado | Calificación | Puntaje |
|-------|--------------|---------|
| A | Escasamente | 1 |
| B | A veces | 2 |
| C | Generalmente | 3 |
| D | Siempre | 4 |

Tiempo de aplicación: No hay tiempo de aplicación.

Forma de aplicación: Los jefes inmediatos de cada unidad son los encargados de evaluar al personal a su cargo.

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

(Dirigido al Personal de Salud)

Nombres: _____

Puesto: _____ Fecha _____

Instrucciones:

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad del personal de salud, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación:

| Grado | Calificación | Puntaje |
|-------|--------------|---------|
| A | Escasamente | 1 |
| B | A veces | 2 |
| C | Generalmente | 3 |
| D | Siempre | 4 |

Deberá marcar con una X el grado que mejor se describe o más se adecua a su rendimiento, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

| Nº | Ítems | A | B | C | D |
|----|--|---|---|---|---|
| 1. | Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros. | | | | |
| 2. | Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo. | | | | |
| 3. | Es leal con sus superiores. | | | | |
| 4. | Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros. | | | | |
| 5. | Le gusta participar en actividades en grupo. | | | | |
| 6. | Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores. | | | | |
| 7. | Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|
| | equipo y enseres bajo su responsabilidad | | | | |
| 8. | Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan. | | | | |
| 9. | Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. | | | | |
| 10. | En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad. | | | | |
| 11. | Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo. | | | | |
| 12. | Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas. | | | | |
| 13. | Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión. | | | | |
| 14. | Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido. | | | | |
| 15. | Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad. | | | | |
| 16. | Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa. | | | | |
| 17. | Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación. | | | | |
| 18. | Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas. | | | | |
| 19. | Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo. | | | | |
| 20. | Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas. | | | | |
| 21. | Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia. | | | | |
| 22. | Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo. | | | | |
| 23. | Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo. | | | | |
| 24. | Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad. | | | | |
| 25. | Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo. | | | | |

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

STANONES

Para establecer los intervalos de se aplicó el Promedio en la Curva de Gauss.

$$\overline{\quad\quad\quad} \quad a \quad x \quad b$$

Desviación estándar: $S = \sqrt{S^2_t}$

Promedio: $X = \frac{\sum x}{-n-}$

$$a = x - 0.75 (S)$$

$$b = x + 0.75 (S)$$

INTELIGENCIA EMOCIONAL:

$$S = 6,9$$

$$X = 74,6$$

$$a = 74,6 - 0.75 (6,9) = 69.4$$

$$b = 74,6 + 0.75 (6,9) = 79.7$$

Alta : >80 puntos.

Media: 69 – 80 puntos.

Baja : <69 puntos

PRODUCTIVIDAD LABORAL

$$S = 11$$

$$X = 79,1$$

$$a = 79,1 - 0.75 (11) = 70.8$$

$$b = 79,1 + 0.75 (11) = 87.3$$

Alta : >87 puntos.

Media: 71-87 puntos.

Baja : <71 puntos

DIMENSIONES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

HABILIDAD INTRAPERSONAL:

$$S = 1,8$$

$$X = 13$$

$$a = 13 - 0.75 (1,8) = 11.6$$

$$b = 13 + 0.75 (1,8) = 14,3$$

Alta : >14 puntos.

Media: 12 – 14 puntos.
Baja : <12 puntos

HABILIDAD INTERPERSONAL:

$S = 1,88$
 $X = 13,02$
 $a = 13 - 0.75 (1,88) = 11,6$
 $b = 13 + 0.75 (1,8) = 14,4$

Alta : >14 puntos.
Media: 12 – 14 puntos.
Baja : <12 puntos

HABILIDAD MANEJO DEL ESTRES:

$S = 2,2$
 $X = 15,3$
 $a = 15,3 - 0.75 (2,2) = 13,6$
 $b = 15,3 + 0.75 (2,2) = 16,9$

Alta : >17 puntos.
Media: 14 – 17 puntos.
Baja : <14 puntos

ADAPTABILIDAD:

$S = 2,1$
 $X = 16,4$
 $a = 16,4 - 0.75 (2,1) = 14,8$
 $b = 16,4 + 0.75 (2,1) = 17,9$

Alta : >18 puntos.
Media: 15 – 18 puntos.
Baja : <15 puntos

IMPRESIÓN POSITIVA:

$S = 2,0$
 $X = 16,7$
 $a = 16,7 - 0.75 (2,0) = 15,2$
 $b = 16,7 + 0.75 (2,0) = 18,2$

Alta : >18 puntos.
Media: 15 – 18 puntos.
Baja : <15 puntos

**ESCALA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA
MEDICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

| | | |
|------------------|--|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | |
| Alfa de Cronbach | | N de elementos |
| ,730 | ,714 | 30 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|---|
| Me importa lo que les sucede a las personas | 71,6383 | ,702 |
| Es fácil decirle a la gente cómo me siento | 72,4043 | ,711 |
| Me gustan todas las personas que conozco | 72,2128 | ,728 |
| Soy capaz de respetar a los demás | 71,1277 | ,716 |
| Me molesto demasiado de cualquier cosa | 72,8723 | ,733 |
| Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos | 72,3830 | ,701 |
| Pienso bien de todas las personas | 71,8298 | ,719 |
| Peleo con la gente | 73,4255 | ,741 |
| Tengo mal genio | 73,1915 | ,752 |
| Puedo comprender preguntas difíciles | 71,7447 | ,697 |
| Nada me molesta | 72,3617 | ,718 |
| Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos | 72,4043 | ,717 |
| Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles | 71,6170 | ,732 |
| Puedo fácilmente describir mis sentimientos | 72,2340 | ,725 |
| Debo decir siempre la verdad | 71,2979 | ,721 |
| Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero | 71,8723 | ,704 |
| Me molesto fácilmente | 73,1702 | ,726 |
| Me agrada hacer cosas para los demás | 71,5532 | ,725 |
| Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los Problemas | 71,6809 | ,732 |
| Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago | 72,4894 | ,731 |
| Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento | 72,3617 | ,710 |
| Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas Soluciones | 71,6809 | ,736 |
| Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos | 71,7234 | ,726 |
| Soy bueno (a) resolviendo problemas | 71,7447 | ,726 |
| No tengo días malos | 72,5745 | ,720 |
| Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos | 72,4894 | ,744 |
| Me disgusto fácilmente | 72,8298 | ,734 |
| Puedo darme cuenta cuando mi amigo(a) se siente triste | 71,5319 | ,718 |
| Cuando me molesto actúo sin pensar | 72,9787 | ,726 |
| Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada | 71,7021 | ,721 |

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

| | | N | % |
|--|--------------|----|-------|
| Me importa lo que les sucede a las personas | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | Rara vez | 7 | 14,9% |
| | A menudo | 29 | 61,7% |
| | Muy a menudo | 10 | 21,3% |
| Es fácil decirle a la gente cómo me siento | Muy rara vez | 7 | 14,9% |
| | Rara vez | 21 | 44,7% |
| | A menudo | 19 | 40,4% |
| Me gustan todas las personas que conozco | Muy rara vez | 5 | 10,6% |
| | Rara vez | 17 | 36,2% |
| | A menudo | 24 | 51,1% |
| | Muy a menudo | 1 | 2,1% |
| Soy capaz de respetar a los demás | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | A menudo | 19 | 40,4% |
| | Muy a menudo | 27 | 57,4% |
| Me molesto demasiado de cualquier cosa | Muy rara vez | 17 | 36,2% |
| | Rara vez | 25 | 53,2% |
| | A menudo | 3 | 6,4% |
| | Muy a menudo | 2 | 4,3% |
| Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos | Muy rara vez | 9 | 19,1% |
| | Rara vez | 16 | 34,0% |
| | A menudo | 22 | 46,8% |
| Pienso bien de todas las personas | Muy rara vez | 3 | 6,4% |
| | Rara vez | 7 | 14,9% |
| | A menudo | 32 | 68,1% |
| | Muy a menudo | 5 | 10,6% |
| Peleo con la gente | Muy rara vez | 38 | 80,9% |
| | Rara vez | 8 | 17,0% |
| | Muy a menudo | 1 | 2,1% |
| Tengo mal genio | Muy rara vez | 28 | 59,6% |
| | Rara vez | 16 | 34,0% |
| | A menudo | 3 | 6,4% |
| Puedo comprender preguntas difíciles | Muy rara vez | 4 | 8,5% |
| | Rara vez | 7 | 14,9% |
| | A menudo | 25 | 53,2% |
| | Muy a menudo | 11 | 23,4% |
| Nada me molesta | Muy rara vez | 5 | 10,6% |
| | Rara vez | 26 | 55,3% |
| | A menudo | 13 | 27,7% |
| | Muy a menudo | 3 | 6,4% |
| Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos | Muy rara vez | 12 | 25,5% |
| | Rara vez | 17 | 36,2% |
| | A menudo | 12 | 25,5% |
| | Muy a menudo | 6 | 12,8% |
| Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles | Rara vez | 8 | 17,0% |
| | A menudo | 29 | 61,7% |
| | Muy a menudo | 10 | 21,3% |
| Puedo fácilmente describir mis sentimientos | Muy rara vez | 8 | 17,0% |
| | Rara vez | 12 | 25,5% |
| | A menudo | 26 | 55,3% |
| | Muy a menudo | 1 | 2,1% |
| Debo decir siempre la verdad | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | A menudo | 27 | 57,4% |
| | Muy a menudo | 19 | 40,4% |
| Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero | Muy rara vez | 4 | 8,5% |
| | Rara vez | 8 | 17,0% |
| | A menudo | 29 | 61,7% |
| | Muy a menudo | 6 | 12,8% |

| | | | |
|--|--------------|----|-------|
| Me molesto fácilmente | Muy rara vez | 25 | 53,2% |
| | Rara vez | 21 | 44,7% |
| | A menudo | 1 | 2,1% |
| Me agrada hacer cosas para los demás | Rara vez | 5 | 10,6% |
| | A menudo | 32 | 68,1% |
| | Muy a menudo | 10 | 21,3% |
| Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas | Rara vez | 7 | 14,9% |
| | A menudo | 34 | 72,3% |
| | Muy a menudo | 6 | 12,8% |
| Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago | Muy rara vez | 11 | 23,4% |
| | Rara vez | 19 | 40,4% |
| | A menudo | 15 | 31,9% |
| | Muy a menudo | 2 | 4,3% |
| Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento | Muy rara vez | 9 | 19,1% |
| | Rara vez | 15 | 31,9% |
| | A menudo | 23 | 48,9% |
| Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | Rara vez | 4 | 8,5% |
| | A menudo | 37 | 78,7% |
| | Muy a menudo | 5 | 10,6% |
| Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos | Muy rara vez | 2 | 4,3% |
| | Rara vez | 7 | 14,9% |
| | A menudo | 30 | 63,8% |
| | Muy a menudo | 8 | 17,0% |
| Soy bueno (a) resolviendo problemas | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | Rara vez | 5 | 10,6% |
| | A menudo | 38 | 80,9% |
| | Muy a menudo | 3 | 6,4% |
| No tengo días malos | Muy rara vez | 6 | 12,8% |
| | Rara vez | 33 | 70,2% |
| | A menudo | 6 | 12,8% |
| | Muy a menudo | 2 | 4,3% |
| Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos | Muy rara vez | 5 | 10,6% |
| | Rara vez | 29 | 61,7% |
| | A menudo | 13 | 27,7% |
| Me disgusto fácilmente | Muy rara vez | 20 | 42,6% |
| | Rara vez | 19 | 40,4% |
| | A menudo | 4 | 8,5% |
| | Muy a menudo | 4 | 8,5% |
| Puedo darme cuenta cuando mi amigo(a) se siente triste | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | A menudo | 38 | 80,9% |
| | Muy a menudo | 8 | 17,0% |
| Cuando me molesto actúo sin pensar | Muy rara vez | 17 | 36,2% |
| | Rara vez | 28 | 59,6% |
| | A menudo | 2 | 4,3% |
| Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada | Muy rara vez | 1 | 2,1% |
| | Rara vez | 8 | 17,0% |
| | A menudo | 30 | 63,8% |
| | Muy a menudo | 8 | 17,0% |

**ESCALA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA LA
MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

| | | |
|------------------|--|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| Alfa de Cronbach | ,919 | 25 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|--|--|
| Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros | 77,0638 | ,913 |
| Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo | 76,7234 | ,913 |
| Es leal con sus superiores | 76,7660 | ,916 |
| Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros | 76,8511 | ,916 |
| Le gusta participar en actividades en grupo | 77,2553 | ,919 |
| Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores | 77,2128 | ,921 |
| Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad | 76,8723 | ,914 |
| Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan | 76,9149 | ,915 |
| Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la Organización | 77,0638 | ,913 |
| En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad | 77,1915 | ,913 |
| Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo | 77,3617 | ,917 |
| Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas | 76,7872 | ,915 |
| Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión | 77,2553 | ,916 |
| Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido | 77,0213 | ,916 |
| Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad | 76,8936 | ,914 |
| Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa | 76,6596 | ,912 |
| Se preocupa por superarse académicamente, así asistiendo a cursos de Capacitación | 76,6596 | ,916 |
| Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas | 76,8936 | ,914 |
| Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo | 76,9149 | ,916 |
| Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas | 76,8298 | ,913 |
| Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia | 78,2340 | ,928 |
| Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo | 76,8085 | ,916 |
| Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo | 77,0426 | ,912 |
| Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad | 76,9149 | ,917 |
| Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo | 76,9149 | ,915 |

ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DE LAS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

| | | N | % |
|---|--------------|----|-------|
| Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 6 | 12,8% |
| | Generalmente | 25 | 53,2% |
| | Siempre | 15 | 31,9% |
| Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo | Escasamente | 2 | 4,3% |
| | A veces | 1 | 2,1% |
| | Generalmente | 16 | 34,0% |
| | Siempre | 28 | 59,6% |
| Es leal con sus superiores | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 2 | 4,3% |
| | Generalmente | 19 | 40,4% |
| | Siempre | 25 | 53,2% |
| Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros | A veces | 4 | 8,5% |
| | Generalmente | 22 | 46,8% |
| | Siempre | 21 | 44,7% |
| Le gusta participar en actividades en grupo | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 9 | 19,1% |
| | Generalmente | 28 | 59,6% |
| | Siempre | 9 | 19,1% |
| Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores | Escasamente | 8 | 17,0% |
| | A veces | 3 | 6,4% |
| | Generalmente | 17 | 36,2% |
| | Siempre | 19 | 40,4% |
| Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 3 | 6,4% |
| | Generalmente | 22 | 46,8% |
| | Siempre | 21 | 44,7% |
| Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan | A veces | 3 | 6,4% |
| | Generalmente | 27 | 57,4% |
| | Siempre | 17 | 36,2% |
| Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 5 | 10,6% |
| | Generalmente | 27 | 57,4% |
| | Siempre | 14 | 29,8% |
| En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad | Escasamente | 3 | 6,4% |
| | A veces | 5 | 10,6% |
| | Generalmente | 27 | 57,4% |
| | Siempre | 12 | 25,5% |
| Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo | Escasamente | 10 | 21,3% |
| | A veces | 2 | 4,3% |
| | Generalmente | 20 | 42,6% |
| | Siempre | 15 | 31,9% |
| Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas | A veces | 6 | 12,8% |
| | Generalmente | 15 | 31,9% |
| | Siempre | 26 | 55,3% |
| Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión | Escasamente | 7 | 14,9% |
| | A veces | 3 | 6,4% |
| | Generalmente | 22 | 46,8% |
| | Siempre | 15 | 31,9% |
| Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 9 | 19,1% |
| | Generalmente | 17 | 36,2% |
| | Siempre | 20 | 42,6% |
| Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad | Escasamente | 2 | 4,3% |
| | Generalmente | 26 | 55,3% |
| | Siempre | 19 | 40,4% |

| | | | |
|--|--------------|----|-------|
| Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa | Escasamente | 2 | 4,3% |
| | Generalmente | 15 | 31,9% |
| | Siempre | 30 | 63,8% |
| Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 1 | 2,1% |
| | Generalmente | 16 | 34,0% |
| | Siempre | 29 | 61,7% |
| Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 4 | 8,5% |
| | Generalmente | 21 | 44,7% |
| | Siempre | 21 | 44,7% |
| Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo | A veces | 5 | 10,6% |
| | Generalmente | 23 | 48,9% |
| | Siempre | 19 | 40,4% |
| Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas | Escasamente | 2 | 4,3% |
| | A veces | 1 | 2,1% |
| | Generalmente | 21 | 44,7% |
| | Siempre | 23 | 48,9% |
| Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia | Escasamente | 25 | 53,2% |
| | A veces | 6 | 12,8% |
| | Generalmente | 8 | 17,0% |
| | Siempre | 8 | 17,0% |
| Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo | Escasamente | 2 | 4,3% |
| | A veces | 2 | 4,3% |
| | Generalmente | 18 | 38,3% |
| | Siempre | 25 | 53,2% |
| Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 6 | 12,8% |
| | Generalmente | 24 | 51,1% |
| | Siempre | 16 | 34,0% |
| Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | Generalmente | 30 | 63,8% |
| | Siempre | 16 | 34,0% |
| Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo | Escasamente | 1 | 2,1% |
| | A veces | 3 | 6,4% |
| | Generalmente | 24 | 51,1% |
| | Siempre | 19 | 40,4% |

Observamos que a menor edad y menor tiempo de servicio mayor productividad.

Tabla 7
Medias del tiempo de titulado, tiempo de servicio y edad según
productividad laboral

| Productividad laboral | | Tiempo de titulado | Tiempo de servicio | Edad |
|-----------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| Baja | Media | 21,4000 | 23,6000 | 58,8000 |
| | N | 5 | 5 | 5 |
| | Desviación estándar | 6,06630 | 7,26636 | 3,96232 |
| | Mínimo | 13,00 | 11,00 | 54,00 |
| | Máximo | 30,00 | 29,00 | 62,00 |
| | % de N total | 10,6% | 10,6% | 10,6% |
| Media | Media | 18,8276 | 14,7241 | 48,6207 |
| | N | 29 | 29 | 29 |
| | Desviación estándar | 7,76470 | 9,51651 | 9,53720 |
| | Mínimo | 6,00 | 3,00 | 32,00 |
| | Máximo | 35,00 | 32,00 | 63,00 |
| | % de N total | 61,7% | 61,7% | 61,7% |
| Alta | Media | 15,9231 | 8,7692 | 42,0000 |
| | N | 13 | 13 | 13 |
| | Desviación estándar | 8,63579 | 7,39542 | 9,66954 |
| | Mínimo | 5,00 | 1,00 | 28,00 |
| | Máximo | 30,00 | 29,00 | 56,00 |
| | % de N total | 27,7% | 27,7% | 27,7% |
| Total | Media | 18,2979 | 14,0213 | 47,8723 |
| | N | 47 | 47 | 47 |
| | Desviación estándar | 7,88481 | 9,59504 | 10,20788 |
| | Mínimo | 5,00 | 1,00 | 28,00 |
| | Máximo | 35,00 | 32,00 | 63,00 |
| | % de N total | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P | | P>0,05 | ***P<0,05 | ***P<0,05 |

Fuente: ficha de recolección de datos

Observamos que los entrevistados que tuvieron una baja inteligencia emocional tenían mayor edad, mayor tiempo de servicio y mayor tiempo de titulado.

Tabla 7
Medias del tiempo de titulado, tiempo de servicio y edad según inteligencia emocional

| Inteligencia emocional | | Tiempo de titulado | Tiempo de servicio | Edad |
|------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------|
| Baja | Media | 25,0000 | 24,5000 | 58,6667 |
| | N | 6 | 6 | 6 |
| | Desviación estándar | 10,41153 | 9,62808 | 5,00666 |
| | Mínimo | 9,00 | 7,00 | 50,00 |
| | Máximo | 35,00 | 32,00 | 63,00 |
| | % de N total | 12,8% | 12,8% | 12,8% |
| Media | Media | 16,0968 | 12,6452 | 45,9677 |
| | N | 31 | 31 | 31 |
| | Desviación estándar | 6,53378 | 8,42832 | 10,41948 |
| | Mínimo | 5,00 | 2,00 | 28,00 |
| | Máximo | 28,00 | 28,00 | 63,00 |
| | % de N total | 66,0% | 66,0% | 66,0% |
| Alta | Media | 21,1000 | 12,0000 | 47,3000 |
| | N | 10 | 10 | 10 |
| | Desviación estándar | 7,73807 | 9,89949 | 8,13839 |
| | Mínimo | 5,00 | 1,00 | 30,00 |
| | Máximo | 30,00 | 29,00 | 56,00 |
| | % de N total | 21,3% | 21,3% | 21,3% |
| Total | Media | 18,2979 | 14,0213 | 47,8723 |
| | N | 47 | 47 | 47 |
| | Desviación estándar | 7,88481 | 9,59504 | 10,20788 |
| | Mínimo | 5,00 | 1,00 | 28,00 |
| | Máximo | 35,00 | 32,00 | 63,00 |
| | % de N total | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P | | ****P<0,05 | ***P<0,05 | ****P<0,05 |

Fuente: ficha de recolección de datos