

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POST GRADO

**Inteligencia emocional y clima organizacional en el
personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"**

TESIS

para optar el grado académico de Magíster en Salud Ocupacional y
Ambiental

AUTORA

Digna Lidia Arredondo Baquerizo

Lima – Perú

2008

ASESOR:

MG. JACINTO ISIDRO GIRALDO

DEDICATORIA:

Con profundo amor: a la memoria de mí abnegada madre Magdalena, a mi padre Teobaldo, y queridos hermanos Freder y Rino.

AGRADECIMIENTOS

- A los docentes de la Unidad de Post Grado de la Facultad de Medicina de la UNMSM, por su contribución en mi formación académica; al Dr. Walter Alarcón Puente y a mi asesor Mg. Jacinto Isidro Giraldo en el apoyo al inicio de la investigación.
- A la Dra. Sonia Palma Carrillo por su aporte con las herramientas necesarias para la ejecución del presente trabajo.
- Al Dr. Hernán Sanabria Rojas y Mg. Carolina Tarqui Mamani por su contribución en la redacción del informe de tesis. Al Mg. Freder Arredondo Baquerizo, por su invaluable apoyo en la corrección del informe de tesis como docente e investigador social.
- Al Mg. Jaime Sánchez Venegas, por su apoyo bibliográfico y permanente motivación para concluir con la investigación.
- Al personal de salud del Hospital “Félix Mayorca Soto”, que participaron como sujetos de investigación y me facilitaron la recolección de información. Al personal de los establecimientos periféricos de salud, que trabajan con muchas dificultades y se enfrentan a mayores riesgos para cumplir con las exigencias laborales.
- A mis padrinos: Antonio Rilo Arroyo y Gloria Benavides Morales, que me acompañaron siempre en acontecimientos significativos.
- A mis predilectas amigas. María Eugenia Vega, Lourdes Gutarra Filiberto, Yèssica Alarcón torres y Viviana Torres Oliva, quienes compartieron conmigo momentos gratos y difíciles.

CONTENIDO

Pág.

RESUMEN

I. INTRODUCCIÒN	9
1.1 Delimitación del problema	9
1.2 Hipótesis	10
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivo general	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
1.4 Justificación e importancia	11
II.-BASES TEÓRICAS	13
2.1 Inteligencia emocional	13
2.2 Modelos de inteligencia emocional	16
2.3 Instrumentos para medir la inteligencia emocional	19
2.4 Clima organizacional	22
2.5 Instrumentos para medir el clima organizacional	28
2.6. Antecedentes	31
2.7 Alcances y limitaciones	34
2.8 Breve referencia del Hospital “Felix Mayorca Soto”	35
III.-MATERIALES y MÉTODOS	37
3.1 Diseño de investigación	37
3.2 Población de estudio	37
3.3 Criterios de selección	37
3.4 Operacionalización de variables	39
3.5 Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos	40
IV.-RESULTADOS	41
4.1. Descripción de la población de estudio	41
4.2 Inteligencia emocional del personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”	42
4.3 Percepción del clima organizacional del personal del Hospital	

“Félix Mayorca Soto”	44
4.4 Correlación de la inteligencia emocional con el clima organizacional y comprobación estadística de Hipótesis	47
V.- DISCUSIÓN	48
VI.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	

RESUMEN

La investigación titulada Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”; pretende contribuir a entender más la Salud Ocupacional, explicando las implicancias de la inteligencia emocional en el clima organizacional, y la importancia de esta última en el bienestar psicosocial de los trabajadores.

El objetivo principal fue, establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mayorca Soto”, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional.

Para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, adaptados por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto; y la Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma.

Se 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. Al comparar los promedios de inteligencia emocional 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 obstetras y enfermeros, obstetras y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo.

Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.-Delimitación del problema

Actualmente se viene produciendo un amplio desarrollo en el ámbito empresarial y en el mundo de las organizaciones gracias a la inteligencia emocional y al estudio del clima organizacional. Se están utilizando criterios emocionales inteligentes para la selección de personal, siguen aumentando las empresas de consultoría y se están multiplicando los cursos de formación para directivos en numerosos países.

La Inteligencia Emocional (IE), es un constructo psicológico, es decir una variable teórica abstracta para explicar fenómenos emocionales que son de interés científico; al principio se empleó para describir las cualidades emocionales que tienen importancia para el éxito, a pesar de que no pueden ser directamente medibles.

El clima organizacional es un indicador global de una serie de procesos: Estructura, comunicación, relaciones interpersonales, relaciones de apoyo, identidad, etc.; a los cuales muchas veces se les ha dado un carácter "absoluto" e "independiente", pretendiendo a través de ellos, dar una explicación total del comportamiento del

trabajador.

Para tener una visión integradora de la forma como son percibidos distintos procesos, necesitamos conocer las relaciones que existen entre estas variables, de tal forma que nos permita explicar el comportamiento humano.

Bajo las consideraciones anteriores, se formula la siguiente interrogante:

¿Existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal que labora en el Hospital “Félix Mayorca Soto”?

1.2 Hipótesis:

- H_0 = No existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto".
- H_1 = Existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto".

1.3 Objetivos

1.3.1.-Objetivo general

Establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital “Félix Mayorca Soto”.

1.3.2.- Objetivos específicos

- Identificar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”.
- Identificar la percepción del clima organizacional de los trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”.
- Comparar la inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”, según sexo y grupo ocupacional.
- Comparar la percepción del clima organizacional de los trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”, según sexo y grupo ocupacional.

1.4 Justificación e importancia

En las instituciones públicas del país, se ha observado que la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen en el clima organizacional. Con éstas premisas se realizó la investigación para entender mejor el funcionamiento de una organización.

En esta época de grandes y constantes cambios, necesitamos estar preparados para enfrentarnos a las exigencias que cada día son mayores. Si valoramos la salud física y emocional del trabajador, buscando el desarrollo individual y organizacional, podríamos denominarlo el tema clave dentro de las organizaciones protagonistas.

Hablar de organizaciones es referirse a un conjunto de fenómenos, elementos y relaciones integradas, cuya naturaleza va desde lo material, social y psicológico. Las organizaciones como tal concentran un conjunto de procesos que son el resultado de la interacción laboral y personal de los individuos que en ella se movilizan; definitivamente esto nos permite comprender que la organización no puede ser concebida por sí sola como tal, sino a partir de las personas, ya que son estas las que

determinan el sentido de su existencia; por ello cada situación que acontece en la persona dentro o fuera del entorno laboral afectará directamente a la organización en su conjunto(1).

En el sector salud, la administración de los recursos humanos es difícil por tratarse de una organización compleja, donde existen diferentes grupos ocupacionales: Profesionales, técnicos, auxiliares calificados y no calificados, personal administrativo, etc. Pocas instituciones como un hospital tienen variedad de profesionales, ocupaciones, presiones y riesgos laborales. Así mismo, son escasas las instituciones que tienen un trabajo permanente y exigente durante las 24 horas del día, todos los días del año; algunas son actividades inesperadas como las emergencias que con frecuencia llevan a un mayor riesgo laboral (2).

La motivación para el presente trabajo de investigación surgió de la experiencia laboral en el Hospital "Félix Mayorca Soto", donde existen problemas de diversa índole, como son: económicos, administrativos, logísticos, psicosociales, etc. que trae como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores, la baja calidad de atención en salud, y finalmente insatisfacción en el usuario externo (cliente). Antes de realizar el estudio, en el ambiente laboral se observó: Poca motivación del personal para realizar un buen trabajo, predominancia de cargos de confianza en las jefaturas, inadecuada distribución de los recursos humanos y maltrato entre trabajadores.

Con este estudio se buscó determinar si la inteligencia emocional del personal de salud influye en la percepción del clima organizacional del Hospital "Félix Mayorca Soto", ya que existe la necesidad de encontrar un equilibrio dentro de la institución, que conlleve a lograr climas de trabajo saludables.

II.-BASES TEÓRICAS

2.1.-Inteligencia emocional

El término de inteligencia emocional (IE), fue utilizado por primera vez en 1990, por los psicólogos John Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Harvard (3). Se empleó para describir las cualidades emocionales que parecían tener importancia para el éxito. Estas incluyen: La empatía, la expresión y comprensión de los sentimientos, el control de la ira, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto.

Mayer y Salovey definieron la IE como la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y al ambiente. Según ellos, la inteligencia emocional incluye la inteligencia intrapersonal y la interpersonal, así como otras habilidades (3).

Cabe resaltar que con anterioridad hubo trabajos pioneros que sirvieron de base para los planteamientos de Mayer y Salovey entre ellos tenemos:

- Thordike, definió a la inteligencia social, como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, y actuar sabiamente en las relaciones humanas. A partir de este planteamiento empezó a evolucionar el concepto de inteligencia emocional.
- Leeper, propuso que el pensamiento emocional es parte del pensamiento lógico y de la inteligencia en general.
- Gardner, revoluciona el concepto de inteligencia a través de la teoría de inteligencias múltiples, e introduce dos tipos de inteligencia muy relacionados con la competencia social, y hasta cierto punto emocional: La Inteligencia Interpersonal y la inteligencia intrapersonal.

Las propuestas iniciales tuvieron éxito casi medio siglo después por las ideas de Gardner en la Universidad de Harvard, quien amplió el concepto tradicional de la inteligencia cognoscitiva, desde los inicios del siglo XX.

Bar-On, ha sido pionero en la formulación del constructo Inteligencia Emocional, en el que ha incluido componentes de habilidades de procesamiento cognitivo de la información emocional, junto a factores o rasgos considerados clásicamente pertenecientes al ámbito de la personalidad, como es el caso de empatía, flexibilidad o responsabilidad social (4).

El mismo constructo de IE se ha redefinido o adaptado al ámbito organizacional, hasta el punto que se postula que una organización emocionalmente inteligente, es la que afronta la adversidad siendo consciente de sus fortalezas y sus debilidades, aprovecha todo el capital disponible, persigue nuevas metas y nuevas oportunidades, que posee una estructura funcional flexible, que disfruta de una comunicación interna y externa, que distribuye el poder de forma inteligente, que es sensible a las expectativas de sus

clientes y de sus miembros, que persigue mejora permanente e innovación, que ofrece un clima de confianza y colaboración (4).

Bar-On, ha dado otra definición de IE tomando como base a Mayer y Salovey: Describe como un conjunto de conocimientos y habilidades emocionales y sociales que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente demandas de nuestro medio (4). Las habilidades emocionales se basan en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On 1997). Las teorías psicológicas han generado una amplia gama de conceptos sobre la IE, las cuales abarcan desde lo biológico-neurológico hasta las cognitivas.

Según Bar-On, la inteligencia emocional por si mismo no es predictora de éxito en la vida, ni de éxito laboral, ni de éxito en el rendimiento académico; sinó mas bien, es moduladora y provee al individuo de las competencias necesarias para afrontar situaciones vitales, laborales, sociales, escolares y de otra índole, y superarlas eficazmente con el menor costo psicológico posible (4).

Góleman, definió la IE como La capacidad de reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y monitorizar nuestras relaciones. Él incluye en su definición, además de las Inteligencias intra e interpersonal; al optimismo, la perseverancia y la habilidad de retardar satisfacciones como aspectos relevantes. Ha desarrollado las bases conceptuales de la IE, como una opción de desarrollo humano dirigida a conseguir el éxito personal en las distintas facetas de la vida entendido como el logro de la felicidad, la comunicación eficaz con los demás, el dominio de si mismo, etc. (5).

Gòleman, ha ayudado a difundir esta área relativamente nueva con

sus publicaciones, presentando su adaptación de unos cuantos modelos existentes de inteligencia emocional; y resaltando la manera cómo ésta es modificada a través de la vida. Al referirse a la inteligencia emocional, considera que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo (5).

Muchinsky (6), señala dos razones principales para que el estudio de las emociones haya sido postergado por la psicología organizacional:

- a. Porque en las organizaciones, se ha considerado a la emoción como una influencia no deseada, que nos desvía de la senda de la objetividad, debiendo ser controlada y sublimada.
- b. El predominio de la explicación cognitiva en psicología, que representa un rechazo al enfoque conductista y considera al ser humano básicamente un procesador de información.

2.2 Modelos de inteligencia emocional:

En los últimos años, los teóricos han elaborado modelos distintos de inteligencia emocional. En términos generales, Mayer plantea dos modelos de IE: Modelos mixtos y modelos basados en las habilidades. Al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la IE como una teoría de inteligencia, Mayer y Salovey (3). Realiza una distinción entre los dos modelos.

A.- Modelos mixtos.- Se caracterizan por integrar diversas

características de la personalidad, están representados por Bar-On y Góleman.

Bar-On, hizo una amplia revisión de la literatura psicológica sobre características de personalidad que parecían relacionarse con el éxito, identificando cinco áreas importantes: Habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general. Se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente, por lo tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social, son consideradas como 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. (Véase anexo N° 1)

Bar-On dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

- Las capacidades básicas (*core factors*), que son esenciales para la existencia de la IE: La auto evaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.
- Las capacidades facilitadoras (*facilitators factor*), que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social (Bar-On, 2000). Cada uno de estos elementos se encuentran interrelacionados entre sí, por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad, tal como se describe en el anexo N° 1.

Góleman, estructura un modelo que está compuesto por cinco grandes áreas: Entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, auto motivación, reconocimiento de las emociones en otros, y manejo de las emociones. Concibe las competencias emocionales como rasgos de personalidad; sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás (Véase anexo N° 2).

Este modelo formula la IE en términos de una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello esta perspectiva, es considerada como una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos (7).

B- Modelos de habilidades.- Denominada también modelo de cuatro fases de inteligencia emocional corresponden a Mayer y Salovey ; ellos definen a la IE como una habilidad para reconocer los significados emocionales, razonar y resolver los problemas. (3)

Mayer y Salovey , conciben a la IE como una habilidad mental: habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional , y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual; definen también como . La capacidad para procesar información con exactitud y eficacia, incluyéndose la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las emociones (3).

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades

emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. (Véase anexo N° 3).

Los modelos antes mencionados, comparten un núcleo común de conceptos básicos. En el nivel más general, la IE se refiere a las habilidades para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en los otros. Asimismo, dichos modelos comparten la noción base de la insuficiencia del intelecto para operar de manera óptima sin la IE. De esta manera se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales.

Para el desarrollo de la investigación, se ha tomado el modelo de Bar-On –Inteligencia No Cognitiva (EQ-i), *que* se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente.

2.3 Instrumentos para medir la inteligencia emocional

Existen dos instrumentos para medir la IE: El Inventario del Cociente Emocional de Bar-On y el Traid Meta – Mood Scale (TMMC) de Salovey y Mayer empleado en varios países para su adaptación.

En la investigación, se empleó el inventario de Bar-On, que ha sido exitosamente validado y comprobado experimentalmente en diversas poblaciones. En el Perú fue traducido, adaptado y validado por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto en 1999, y por Nelly Ugarriza en el 2000 .

EL ICE de Bar-On tiene los siguientes componentes:

a. Componentes intrapersonales

- o Conocimiento emocional de sí mismo: Es la capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos y diferenciarlos.
- o Seguridad: Es la capacidad que tiene el individuo de expresar

sus sentimientos, creencias, pensamientos y defender sus derechos.

- Autoestima: Es la capacidad que muestra el individuo de aceptarse y respetarse a si mismo como una persona básicamente buena.
- Autorrealización: Es la capacidad que tiene la persona para desarrollar sus habilidades potenciales.
- Independencia: Es la capacidad para guiarse y controlarse así mismo en su forma de pensar y actuar.

b. Componentes interpersonales

- Relaciones interpersonales: Implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias.
- Responsabilidad social: Es la capacidad de demostrarse así mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo en su grupo social.
- Empatía: Es la capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y aprender los sentimientos de los demás.

c. Componentes de adaptabilidad

- Solución de problemas: Es la capacidad de identificar y definir los problemas, así como generar y aplicar potencialmente las soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad: Es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe.
- Flexibilidad: Es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos a las distintas situaciones y condiciones cambiantes.

d. Componentes del manejo de la tensión

- Tolerancia a la tensión: Es la capacidad de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin desmoronarse, enfrentando activa y positivamente la tensión.
- Control de los impulsos: Es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación de actuar.

e. Componentes del estado de ánimo general

- Felicidad: Es la capacidad de sentirse satisfecho con su propia vida, disfrutar de sí mismo y de otros.
- Optimismo: Es la capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una vida activa y positiva, aún en la adversidad.

El inventario de inteligencia emocional, incluye 4 indicadores de validez que miden el grado con que los sujetos responden al azar o distorsionan sus respuestas, cuyo objetivo es reducir el efecto de deseabilidad social e incrementar la seguridad de los resultados obtenidos (4).

Los puntajes para las inconsistencias se obtienen, comparando las respuestas en diez pares de frases similares. Si alguna persona obtiene un índice de inconsistencia mayor de 12, las respuestas no son válidas.

La interpretación de los resultados del inventario de Bar_On se realizó de acuerdo a la siguiente clasificación:

PUNTUACIONES		NIVELES	
130 _ a màs	-----	-	Marcadamente alto
120 _ 129	-----		Muy alto
110 _ 119	-----		Alto
90 _ 109	-----		Promedio
80 _ 89	-----		Bajo

70 _ 79 ----- Muy bajo

70 - a menos ----- Marcadamente bajo

2.4.-Clima organizacional

El clima organizacional, considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental; por tanto, estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa.

El clima de una organización es complejo, en el que intervienen múltiples variables: Contexto social, condiciones físicas, la estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura formal que ha emergido en la organización, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, etc. Todas estas variables han de ser consideradas desde una perspectiva globalizante, que se traduce en las percepciones que tienen los miembros de la organización, así como del significado que para ellos tiene el trabajar en las condiciones que la organización les ofrece (8).

Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Litwin en la década de los treinta. Este autor acuñó el concepto de "Atmósfera Psicológica", la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico (9).

Litwin, (11) estudió el clima como una realidad empírica, hizo un experimento para ver el efecto en el comportamiento de tres tipos distintos de atmósfera, inducidas expresamente a través de la utilización de estilos

de liderazgo: Autocrático, paternalista y democrático. Estos estudiosos probaron que el clima es más poderoso que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, cambiando el comportamiento manifiesto de sus miembros, después de hacer un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que las características constantes de los miembros del grupo.

Taguiri (11), ofrece varios sinónimos: Atmósfera, condiciones, cultura y ecología. No obstante, el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización, especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella.

Hall (10), acentúa en su conceptualización la importancia de la percepción. Para él, clima es la percepción global de los individuos sobre su medio ambiente organizacional, es una variable interviniente de la interacción del individuo y el medio ambiente organizacional, que tiene su origen en las experiencias actuales y provoca posteriormente un comportamiento determinado.

Taguiri y Hall, sostienen que la percepción que se tenga del medio ambiente de trabajo va a depender de dos factores:

- Eventos objetivos y características de la organización.
- Características y experiencias previas del que percibe.

Cambell y Dunette (11), también definen al clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización que se pueden inducir de la relación de la organización con sus miembros y el

medio ambiente.

Pritchard y Karasik(11), definen el clima como cualidad permanente del ambiente interno de una organización en que las diferencias con otras organizaciones resultan del comportamiento y la política de los miembros de la organización especialmente de los altos mandos, y cómo el ambiente es percibido por los miembros de la organización.

Según Johannesson, la conceptualización del clima organizacional se ha llevado a cabo a través de dos líneas principales de investigación: La objetiva y la perceptual. Este autor postula que la medición objetiva del clima sería evidente en los trabajos de Evan, Lawrence y Lorsch.

Forehand y Gilmer(12), ofrecen una definición más completa donde consideran al espectador de clima como un miembro de la organización y como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

Según Hall (10), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Likert (12), sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc.; estas son variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes y la comunicación. Finalmente indica que las últimas variables son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización

(Productividad, ganancias y pérdidas logradas por la organización). Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Sostiene también que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva. Esta posición es consistente con el conocido teorema de Thomas: *“Lo que los hombres definen como real se torna real en sus consecuencias”*, no tiene sentido entonces hablar de un clima organizacional si este no es estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, lo que con sus decisiones dan vida a la organización, y que con sus acciones determinan un cierto clima.

Rousseau, ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima (12):

A) Clima Psicológico.- Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

B)Clima Agregado.- Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (Por ejemplo: El trabajo en grupo, departamento, división, sector, organización, etc.). Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal, y un acuerdo o

consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Se podría inferir que este agregado de percepciones individuales se justifica porque el consenso de percepciones implica un significado compartido.

C)Clima Colectivo.- Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima.

En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.

D)Clima Organizacional.- La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (Interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización(12).

Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- **Ambiente físico.-** Espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- **Variables estructurales.-** Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

- **Ambiente social.**- Compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- **Variables personales.**-Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- **Variables propias del comportamiento organizacional.**- Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, etc.

Para efectos de la investigación, se ha utilizado la siguiente definición con la que coinciden muchos estudios:

“El clima de una organización es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización, y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa”. Por otra parte, a pesar de que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables se da a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

En consecuencia, el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Se ha utilizado también el concepto de Hall (10), tomando uno de los dos factores de los que va depender la percepción del clima organizacional: Características y experiencias previas del que percibe;

que en otros términos se refiere a la inteligencia emocional como una característica personal.

2.5.-Instrumentos para medir el clima organizacional

Una medida rápida del clima de una organización puede conseguirse a través de las tasas de ausentismo y rotación. Una alta rotación y niveles elevados de ausentismo son con casi total seguridad, indicadores de un clima, sin embargo, estos indicadores sólo deben ser utilizados con una primera aproximación.

Para el diagnóstico de clima organizacional existen varios instrumentos:

- El Cuestionario de Likert (8). Sigue teniendo bastante aplicación en trabajos de consultoría. Considera como dimensiones: Estilo de autoridad, esquemas motivacionales, comunicaciones, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.
- El Cuestionario desarrollado por Pritchard y Karasick (11). Se basa en once dimensiones: Autonomía, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.
- Litwin y Stringer (9). Proponen un esquema de clima organizacional que se ajusta en gran medida a los elementos que tienen en común las distintas definiciones de los investigadores mencionados. Además, consideran a la motivación como una consecuencia del clima organizacional que a su vez repercute en el comportamiento humano. Para medir el clima organizacional, ellos han elaborado un cuestionario especial que luego fue perfeccionado para su administración y adaptación en los estudios que realizaron sobre clima organizacional.

Para la construcción del cuestionario Litwin y Stringer, usaron nueve dimensiones:

- Estructura: Sentimiento de los empleados o trabajadores respecto a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existen. Hay énfasis en la estructura formal.
- Responsabilidad: Sentimiento por parte de los trabajadores de ser su propio Jefe, para poder tomar sólo las decisiones y no tener que consultar cada paso a los superiores.
- Recompensa: Sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la utilización del premio en lugar del castigo.
- Riesgo: Sentido de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización.
- Calidez: Percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevaecía de la amistad y de grupos sociales.
- Apoyo: Percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
- Normas: Percepción de la importancia de las metas y exigencias en el rendimiento laboral. Énfasis en hacer un buen trabajo.
- Conflicto: Sentimiento que los directivos prestan atención a las opiniones de los trabajadores, aunque estas sean divergentes de su punto de vista. Tratar los problemas en forma abierta.
- Identidad: Sentimiento de pertenencia a una empresa y de considerarse valioso dentro del grupo de trabajo.

En estudios posteriores, los autores del cuestionario de clima organizacional han agrupado las nueve escalas en sólo cuatro grupos, considerando dos aspectos: La ínter correlación entre las escalas y los efectos similares que tenían las dimensiones con relación a la motivación. Estos cuatro grupos son:

1 Estructura: Mide la percepción de la formalidad y constreñimiento

en la organización.

- 2 Desafío: Mide la percepción del desafío, demandas en el trabajo y oportunidad para sentimientos de logro.
- 3 Recompensa y Apoyo: Mide en énfasis en el reforzamiento positivo en vez del castigo.
- 4 Social: Mide el énfasis en sociabilidad.

De los modelos presentados para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existen dimensiones comunes para la medición del clima organizacional.

Para la investigación, se ha utilizado la escala de percepción de clima organizacional basada en Litwin y Stringer, adaptado por Sonia Palma Carrillo (1999), que consta de 21 ítems y mide siete factores:

- a) Motivación: Disposición de tener altos niveles de esfuerzo para conseguir las metas de la organización.
- b) Comunicación: Se refiere a la transferencia y comprensión del significado de la relación laboral.
- c) Autorrealización: Es el impulso de realizar plenamente las propias potencialidades.
- d) Relaciones humanas: Es la interrelación de los individuos y de los grupos, implica grado de confianza y respeto.
- e) Dirección: Es el grado de interés de las personas que ocupan cargos de importancia por los empleados.
- f) Control: Implica el conjunto de reglas destinadas a la supervisión del personal..
- g) Objetivos: Se refiere a las metas de la organización, sus mecanismos de alcance, las estrategias.

Para la interpretación de los resultados de la percepción del clima organizacional se utilizó la siguiente clasificación:

PUNTUACIONES	NIVELES
64 a Más	-----Clima excelente
43 – 63	-----Buen clima
28 -- 42	-----Clima ineficaz
0 – 27	-----Clima muy desfavorable

2.6 -Antecedentes

El número de investigaciones sobre inteligencia emocional y clima organizacional es limitado. El enfoque utilizado por cada investigador nos demuestra la cantidad de variables que posee dicho tema, muchos de los trabajos presentados en esta parte de los antecedentes parecieran no establecer ninguna relación con nuestra investigación, sin embargo tomamos como referencia la forma en que han sido abordados. Así partimos de:

Bar-On, como psicólogo clínico, inició sus primeros estudios que surgieron del desarrollo independiente de un planteamiento multifactorial y teóricamente ecléctico para definir operacionalmente y describir cuantitativamente la inteligencia emocional. Su experiencia clínica resaltaba la necesidad de responder a las siguientes preguntas: ¿Por qué algunas personas muestran un mejor bienestar psicológico, que otras?, ¿Por qué algunos individuos son más capaces de alcanzar el éxito que otros(3).

Estas interrogantes se orientaban a una revisión completa de los

factores que se pensaban que eran determinantes para el éxito general, además para mantener una salud emocional positiva.

La primera fase experimental de la investigación de Bar-On se realizó entre 1983 y 1986 en Sudáfrica como parte de sus estudios doctorales, y la segunda fase, desde fines de 1986 hasta 1993. La tercera y última etapa de investigación comenzó a inicios de 1994, donde se ha descrito y medido la inteligencia emocional de diversas muestras de población (13). Bar-On, antes de iniciar su investigación, elaboró un instrumento que mide la inteligencia emocional, cuyo nombre original es: "EQ-Bar-On Emotional Quotient Inventory" "Multi Health Systems Inc.", en Toronto en 1998.

En cuanto al estudio de clima organizacional, tenemos el estudio de Palma (14); en su trabajo "Motivación y Clima Laboral en el personal de entidades universitarias", ha elaborado y validado una escala de satisfacción laboral con el que se encontró un regular nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana, siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción. Las diferencias por sexo favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público, siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción. La motivación de logro que presenta el grupo, contrasta con los mínimos requerimientos organizacionales que permitan asegurar el logro de metas personales e institucionales, poniendo en riesgo la misión institucional, y por lo tanto la calidad en el servicio que debe caracterizar a las instituciones, que como estas giran en torno a la formación humana, niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios ; no así, sin embargo en relación al clima laboral, en donde no se encontraron diferencias en ninguna de las

variables de estudio: sexo y tiempo de servicios.

Casas Cárdenas y Echevarria Barrera (15), realizaron un estudio en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla - La Punta) con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades de dicho establecimiento, que permita recabar la información sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes. El estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional del Centro de Salud, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación del personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no corresponden al esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma.

Candela, Sarria Barbera y Ramos, han desarrollado una investigación sobre la relación entre inteligencia emocional (IE) y género. Según ellos, en el ámbito directivo, disponer de habilidades emocionales permiten lograr la eficacia grupal, por medio de la comunicación y la coordinación del equipo de trabajo y así alcanzar la eficacia de la organización. El individuo con IE en el ámbito corporativo o laboral, es aquella persona que capta con mayor rapidez, profundidad y facilidad que otras, los conflictos que surgen y que necesitan una solución (15).

Teresa Mendo, realizó una investigación descriptiva correlacional en establecimientos del MINSA de Trujillo, explorando la percepción de los factores internos del ambiente laboral personal, en la que concluyó que los conflictos son altamente significativos por falta de adaptabilidad, ambigüedad de roles que desencadenan en una atmósfera laboral

desfavorable (16).

Ramiro Pollack Celis, realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la Empresa Agroindustrial San Jacinto S.A., hizo un análisis de la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los contados medios de comunicación interna, con el clima organizacional en la empresa agroindustrial San Jacinto. En la investigación se detectó fallas y carencias en la dinámica de agroindustria San Jacinto S.A. como consecuencia de las deficiencias comunicativas; asimismo identificó las necesidades de comunicación del público interno de la empresa y aspectos que medien en su clima organizacional.

Brow y Moberg, manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta. El clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez el clima se ve afectado por casi todo lo que sucede dentro de esta. Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo (17).

2.7.-Alcances y limitaciones

El estudio ha sido orientado a trabajadores asistenciales y administrativos distribuidos por grupos ocupacionales, que ha sido posible abordarlos en el centro de trabajo durante las horas libres de la jornada laboral para la aplicación de los instrumentos de medición.

Inicialmente, se esperó trabajar con todos los grupos ocupacionales, por las dificultades en el abordaje y disponibilidad de tiempo, se limitó el estudio a seis grupos: Enfermeros, técnicos de enfermería, médicos, personal administrativo, obstetrices y odontólogos.

En la ejecución de la investigación se ha tenido las siguientes limitaciones:

Hubo trabajadores que mostraron evasión y resistencia para responder todos los ítems de los instrumentos de medición, que muchas veces no han sido utilizados adecuadamente, a pesar de haber recibido las instrucciones previas; por lo que se ha tenido que volver a evaluar.. En el inventario de inteligencia emocional, por la cantidad de ítems (133) y por falta de disponibilidad de tiempo del personal que participó en el estudio, se ha tenido más dificultad en obtener respuestas consistentes

2.8.-Breve referencia del Hospital “Felix mayorca Soto”

El Hospital "Félix Mayorca Soto", se encuentra ubicado en la provincia de Tarma, Región Junín; fue creado el 10 de Mayo de 1958 por disposición del presidente de la república Manuel A. Odria. Inicialmente se le denominó Hospital Regional, considerado así por su ubicación geográfica. Su atención estaba orientada principalmente a la población de la selva central del país.

Su construcción se inició en 1954 con técnicas avanzadas de la ingeniería hospitalaria y con los elementos requeridos para la atención de enfermedades endémicas. El financiamiento de la construcción estuvo a cargo del Consejo Superior del Fondo Nacional de Salud y Bienestar social, y el objetivo era servir como un centro asistencial, pero de manera prioritaria era considerado como un punto de concentración de todos los servicios de prevención de enfermedades endémicas; como es la malaria, tuberculosis, y otras enfermedades propias de la región.

El hospital, además del edificio principal, cuenta con edificios auxiliares como: casa de máquinas (calderos, grupos electrógenos, incineradores, etc.); residencias para el director, personal médico;

interno de medicina, obstetricia y enfermería. Cuenta también con una guardería infantil para los hijos de los trabajadores.

En la actualidad, dicho nosocomio pertenece a la unidad Ejecutora de Salud Tarma y es un órgano descentralizado de la Dirección Regional de Salud Junín, que a la vez pertenece a la Dirección General del Gobierno Regional de Junín. Recibe un financiamiento limitado, por existir una asignación económica centralizada e inequitativa.

Hay dos tipos de recursos humanos identificados: Profesionales y no profesionales:

En el grupo de los profesionales, el 90% se dedica a la labor asistencial y el 10% realiza labores administrativas; en el grupo de los no profesionales, el 55% se dedica a la labor asistencial y el 45% realiza labores administrativas Organización funcional del Hospital. (Véase anexo N° 4)

- La Dirección, con dos órganos de apoyo (Oficina de Planificación y Presupuesto, Oficina Preventivo Promocional).
- 12 departamentos (Patología y laboratorio clínico, diagnóstico por imágenes, anestesiología y centro quirúrgico, enfermería, nutrición, farmacia, servicio social, medicina, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia y odonto-estomatología).
- Oficinas administrativas (Control de personal, economía, logística, servicios generales, estadística e informática, recursos humanos y capacitación).

El personal de salud, para efectos remunerativos se encuentran clasificados por grupos ocupacionales, para el ejercicio de sus funciones se encuentran distribuidos por servicios. Para realizar reclamos de interés común están organizados en sindicatos, siendo los gremios más

representativos el de Médicos y Enfermeros.

III.-MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.- Diseño de investigación

Se realizó un estudio observacional, correlacional y de corte transversal.

3.2.- Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por trabajadores voluntarios del Hospital "Félix Mayorca Soto" de la Provincia de Tarma - Región de Salud Junín, que cumplieron los criterios de inclusión. El total poblacional asciende a 119 trabajadores que se encontraban distribuidos en diversos grupos ocupacionales, con un promedio de 10 años de servicios y que formaban parte del personal nombrado. La remuneración de ellos oscilaba entre los S/ 600 y 4,000 nuevos soles, dependiendo del grupo ocupacional y el nivel alcanzado.

La proporción del personal nombrado que participó en el estudio fue del 46.6%, el resto de trabajadores no participaron porque no se encontraban laborando en el periodo de estudio (Del 2003 al 2006), otros que no desearon participar en el estudio.

3.3.- Criterios de selección

- **Criterios de Inclusión:**
 - ❖ Trabajadores de la salud que estan en condiciones estables o nombrados.
 - ❖ Trabajadores de la salud que tengan 5 o más años de servicios.
 - ❖ Trabajadores de la salud que tengan voluntad de participar en el estudio.
- **Criterios de Exclusión:**
 - ❖ Trabajadores de la salud que están en condición de contratados.
 - ❖ Trabajadores de la salud que tienen menos de 5 años de servicios.
 - ❖ Trabajadores de la salud que no desearon participar en el estudio
 - ❖ Trabajadores de la salud que no tengan ningún vínculo laboral remunerado.
 - ❖ Profesionales que estuvieron realizando el SERUMS
 - ❖ Estudiantes o internos que realizaron prácticas pre profesionales en el Hospital “Felix Mayorca Soto”.

3.4.- Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Naturaleza y escala de medición de la variable	Categorías o clase	Instrumentos de medición
Inteligencia emocional (Variable Independiente)	Es una variedad de aptitudes, cualidades y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr éxitos en el manejo de las exigencias y presiones del entorno	La inteligencia emocional se conocerá aplicando el ICE de Bar-on, que consta de cinco componentes: Intrapersonal. Interpersonal. Adaptabilidad. Manejo de tensión. Estado de ánimo general.	CUANTITATIV A. ESCALA INTERVALICA	Niveles del ICE de Bar-On: 70 a menos Marcadamente bajo 70 -- 79 ---Muy bajo 80 -- 89 ---Bajo 90 – 109---Promedio 110- 119 –Alto 120--129--- Muy alto 130—màs-- Marcadamente alto	Inventario del Cociente Emocional de Bar-On, adaptado por Abanto, Higuera y Cueto, compuesta por 133 ítems.
Clima organizacional (Variable Dependiente)	Conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, que son percibidos directa o indirectamente por la gente que trabaja en una organización, que influye en la motivación y comportamiento.	El clima organizacional se conocerá con la suma de las percepciones de los individuos que trabajan en una organización, consta de siete dimensiones. • 1- Motivación 2.-Comunicación 3. Autorrealización 4.-Relaciones Humanas 5. Dirección 6. Control 7. Objetivos.	CUANTITATIV A. ESCALA INTERVALICA	El cuestionario de Clima organizacional tiene 4 niveles: 0 - 27 ---- Desfavorable. 28 - 42 ---- Ineficaz 43 - 63 ---- Bueno- 64 – Más--- Excelente	Cuestionario de clima organizacional basado en el Litwin y Stringer y adaptado por la Palma Carrillo, compuesto por 21 ítems.
Sexo (Variable interviniente)	Género al que pertenece el trabajador	Se obtendrá de la ficha de datos	NOMINAL	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Ficha de datos
Grupo ocupacional	Agrupación del personal de acuerdo a las funciones que desempeñan en el trabajo.	Se obtendrá de la ficha de datos	NOMINAL	Enfermeras, Personal Administrativo, Técnicos en Enfermería , Obstetricas, Odontólogos y Médicos	Ficha de datos

3.5.- Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos

Plan de análisis

- ❖ Se elaboró una base de datos utilizando el programa SPSS.
- ❖ Se realizó un análisis exploratorio de las principales variables para determinar la normalidad de los datos y así poder aplicar las pruebas paramétricas o las pruebas no paramétricas.
- ❖ Se calculó el promedio y la desviación estándar, la mediana y los rangos intercuartílicos.
- ❖ Se aplicó la Prueba t de Student, para comparar los promedios de la inteligencia emocional según el sexo para las variables que tuvieron una distribución normal.
- ❖ Se aplicó el ANOVA para comparar los promedios de la inteligencia emocional según grupo ocupacional.
- ❖ Se aplicó el Coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre inteligencia emocional y clima organizacional.

Procedimientos para la recolección de datos

- Se revisó la nómina de los trabajadores y se aplicó los criterios de selección.
- Se informó a los trabajadores los objetivos del estudio y se solicitó el consentimiento informado. (Véase anexo N° 5)
- Se aplicó el inventario del cociente emocional de Bar-On que consta de 133 ítems; el cual fue traducido, adaptado y validado por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto (Véase anexo N° 6).
- Se aplicó la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptada por Sonia Palma, que consta de 21 ítems (Véase anexo 7).
- Se realizó la revisión de cada prueba aplicada para detectar informaciones incompletas o inconsistentes a fin de entrevistar nuevamente y reevaluar al trabajador

IV RESULTADOS

4.1.- Descripción de la población de estudio

Del total de la población general del Hospital “Félix Mayorca Soto”; el grupo de enfermeros y administrativos, constituyen el mayor número de la población trabajadora, por lo que también en el estudio constituyen el grupo mayoritario. La mayor proporción de la población estudiada son enfermeros que representan el 37% (44/119), seguido del personal administrativo que representan el 26.9% (32/119), luego médicos y técnicos de enfermería con un 12.6% (15/119) cada grupo, y en menor porcentaje las obstétricas con un 7.6%(9/119) y el grupo ocupacional de menor proporción son los odontólogos en un 3.4% (4/119).

Las edades de los trabajadores oscilaron entre 26 y 65 años, siendo el grupo etáreo mas frecuente aquellos trabajadores cuyas edades fluctuaron entre 36 y 45 años (51.26%), de 46 a 55 años (31%), y en menor porcentaje están comprendidos entre 56 y 65 años (5.04%). La proporción de trabajadores no es igual entre hombres y mujeres, por ejemplo, en el caso de administrativos, enfermeros, obstétricas y técnicos de enfermería son mayoritariamente mujeres; mientras que en los odontólogos y médicos predominan los varones (Véase tabla N 1).

TABLA Nº 1: Distribución de la población según sexo

Grupo Ocupacional	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Administrativos	13	40.6	19	59.4	32	26.9
Enfermeras	3	6.8	41	93.2	44	37.0
Médicos	9	60.0	6	40.0	15	12.6
Obstetrices	-	-	9	100.0	9	7.6
Odontólogos	3	75.0	1	25.0	4	3.4
Tec. Enfermería	2	13.3	13	86.7	15	12.6
Total	30	25.2	89	74.8	119	100.0

4.2.- Inteligencia emocional del personal del Hospital “Felix Mayorca Soto”

La distribución de los niveles de inteligencia emocional se muestra en la tabla Nº 2.

TABLA Nº 2: Distribución de la inteligencia emocional

Niveles	Nº	%
Marcadamente bajo	4	3,36
Muy bajo	14	11,76
Bajo	26	21,85
Promedio o normal	61	51,26
Alto	5	4,20
Muy alto	5	4,20
Marcadamente alto	4	3,36
Total	119	100,00

La mediana de la inteligencia emocional en la población de

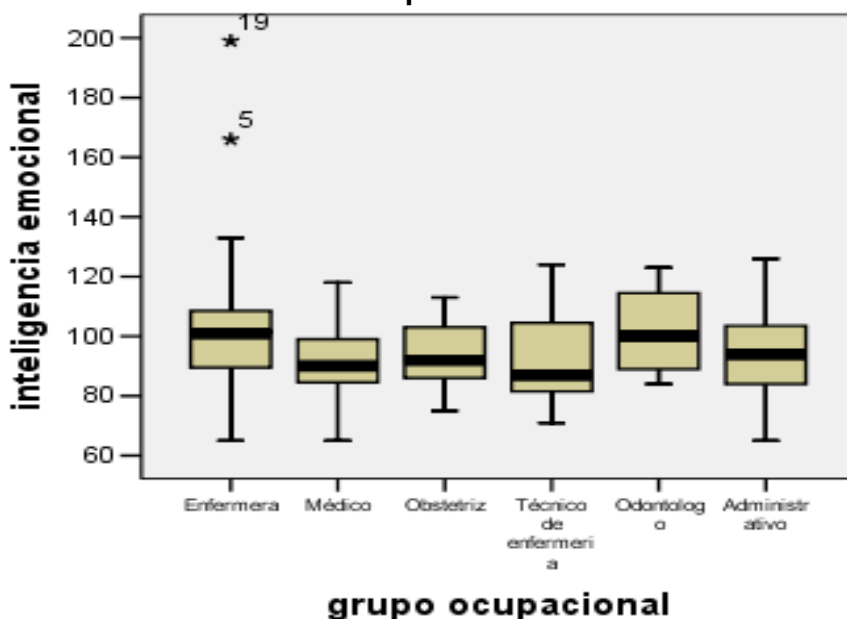
trabajadores fue 96 RI 19 que corresponde al nivel normal. Por otra parte, se observó que la mediana de la inteligencia emocional en el sexo femenino es 96 RI 22 y la mediana de la inteligencia emocional en el sexo masculino es 96 con desviación estándar 16 que corresponden al nivel normal.

Al comparar los promedios de Inteligencia emocional según sexo, se encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($t=0.27$; $p> 0.05$).

Al evaluar la inteligencia emocional según grupo ocupacional se pudo observar que no existe diferencias estadísticamente significativas entre las medianas de la inteligencia emocional (Kruskall Wallis $p=0.087$).

La mediana de la inteligencia emocional fue mayor en las enfermeras (Me= 101), seguido de los odontólogos (Me=100), los administrativos (Me=94), las obstetricas (Me=92), los médicos (90), y técnicos de enfermería (Me=87) (Ver gráfico N° 1).

Gráfico N° 1 Comparación de las medianas según el grupo ocupacional.



4.3.- Percepción del clima organizacional del personal del Hospital “Felix Mayorca Soto”

Para aplicar la escala de clima organizacional se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach (0.84) y Guthman (0.86).

La percepción del clima organizacional en un 78.99% (94 trabajadores) consideran que existe un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% (23 trabajadores) consideran que el clima es ineficaz, y 1.68% (2 trabajadores) perciben como clima excelente. Para conocer los resultados de la escala de clima organizacional por ítems (Véase anexo N° 8).

La puntuación promedio del clima organizacional fue de 53.84 con una desviación estándar de 7.46 en el total de trabajadores que laboran en el hospital, que corresponde a un buen clima organizacional, sin que esto signifique un óptimo nivel para el desarrollo de la Institución.

La puntuación del clima organizacional según sexo fue de 53.6, desviación estándar 6.83 y 53.9, desviación estándar de 7.69 en varones y mujeres respectivamente.

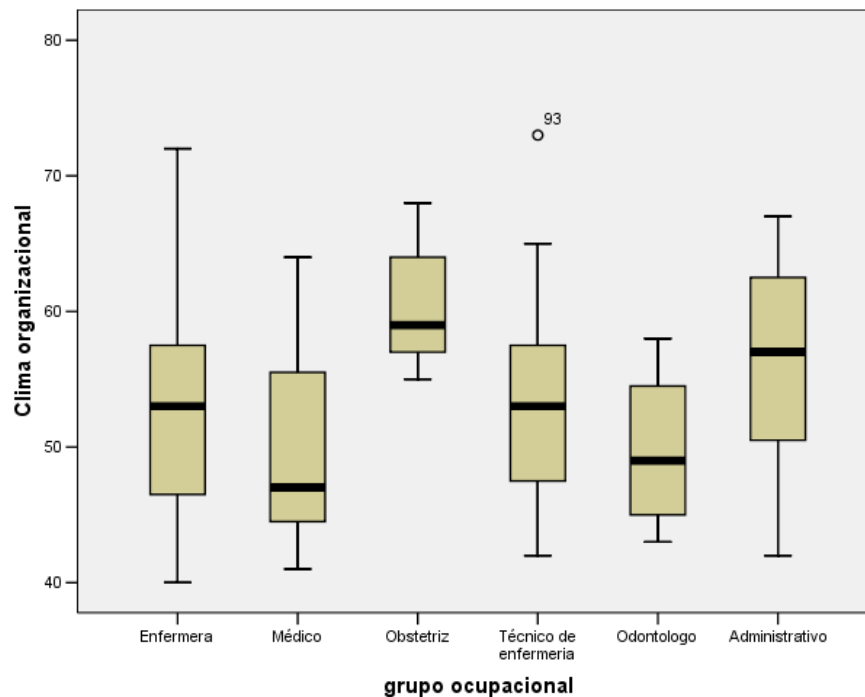
Seguidamente, se aplicó la prueba t student, para comparar los promedios y no se observó diferencias significativas entre la puntuación promedio de la percepción del clima organizacional entre mujeres y varones ($p=0.83$).

Para evaluar los promedios de la percepción del clima organizacional según el grupo ocupacional se aplicó la prueba de ANOVA y se encontró $p= 0,0048$, lo que significa que si existe diferencias significativas entre los

promedios de la percepción del clima organizacional.

Para identificar el grupo ocupacional que presenta diferencias significativas se aplicó la prueba de Tukey, y realizando comparaciones entre cada dos grupos ocupacionales se encontró que hubo diferencias estadísticamente significativas entre las obstetrices y las enfermeras ($p=0,046$), por lo que podemos afirmar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que las enfermeras, y comparados con los médicos también se encontró diferencias estadísticamente significativas que conllevan a determinar que las obstetrices tienen mejor percepción del clima organizacional que los médicos ($p= 0,008$) (Ver gráfico N° 2)

Gráfico N° 2 se muestra la comparación de los promedios según la percepción del clima organizacional.



En el resultado general, se encontró básicamente problemas en la comunicación entre jefes y empleados, como se muestra en la tabla N° 3:

Tabla N° 3: Análisis por áreas del clima organizacional

Variable	Media	Desv. Estándar
Clima Laboral	53.84	7.46
Área de Motivación	8.56	1.56
Comunicación	5.84	2.04
Autorrealización	7.65	2.00
Relaciones Humanas	7.74	1.84
Dirección	8.39	1.67
Control	8.15	2.03
Objetivos	7.87	1.50

En el análisis por áreas tenemos:

- **Falta de motivación para el trabajo:** El 67.2% de trabajadores consideran que rinden en el trabajo cuando hay confianza. En el ambiente laboral hay más presión que confianza, por lo tanto no hay motivación para el trabajo.
- **Dificultades en las relaciones humanas:** A pesar de que el 63.9% consideran que la relación entre jefes y empleados son cordiales, se encuentra que sólo hay un grado de compañerismo y no de amistad.
- **Falta de liderazgo:** El 55.5% consideran el uso de la recompensa como el método más deseado para mantener la productividad; sin embargo no hay suficiente recompensa para los trabajadores; además, muchas veces el jefe superior toma decisiones sin la participación democrática de los empleados.
- **Dificultades en la autorrealización:** El 59.9% consideran que sólo a

veces los trabajadores tienen las posibilidades de tomar decisiones propias, en la mayoría de casos las decisiones institucionales se toman en los niveles más altos.

- **Problemas en la dirección:** El 58.8% consideran que sólo a veces los jefes muestran interés por el personal, y no aceptan que los cargos de mayor responsabilidad sean ocupados por personas que gozan de más confianza por los jefes de la institución.
- **Los objetivos de la institución no son compartidos:** El 69.7% consideran que sólo a veces la institución fomenta cambios, muchas veces a los jefes no les interesa la responsabilidad por los resultados del trabajo que se realiza, y por lo mismo tampoco les interesa los resultados a los demás trabajadores.

4.4.-Correlación de la inteligencia emocional con el clima organizacional y comprobación estadística de hipótesis.

Dado que la inteligencia emocional no cumplía con el supuesto de normalidad, se optó por aplicar la prueba de correlación de Spearman para evaluar la correlación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Se encontró que no existe ninguna correlación entre ambas variables, siendo el $R_s = 0,161$ ($p = 0,161$).

V.-DISCUSIÓN

En el análisis por ítems de la escala de clima organizacional, se puede apreciar algunas **fortalezas** del Hospital “Félix Mayorca Soto”:

El uso de la recompensa como el método más usado para mantener un nivel adecuado de productividad (Percepción del 55.5%), una regular identificación institucional (25.2%), el hecho de considerar que la confianza entre los miembros de la organización tiene que ver mucho con el rendimiento laboral (Opinión del 67.2%), los trabajadores tienen opción de discutir las decisiones jerárquicas (40.3%), flexibilidad de la institución para el cumplimiento del horario y de las distintas actividades (El 37.8 % considera que sólo hay control en ciertas ocasiones).

También se encontraron algunas **debilidades**:

La toma de decisiones en el centro laboral que se da por los niveles más altos sin la participación del personal (37%), poca oportunidad para el trabajador de tomar decisiones propias (59.7%), poco interés de los jefes por el personal (58.8%), la toma de decisiones institucionales que se da por el jefe superior y algunos empleados, la falta de participación democrática de todos los trabajadores en la toma de decisiones institucionales (El 38.7% consideran que sólo participan el jefe superior y algunos empleados), falta de amistad y confianza entre el personal y los jefes, (El 63.9% consideran que la relación entre trabajadores sólo llega a ser cordial), regular grado de oposición de los empleados por las

decisiones del nivel jerárquico (47.9%), el poco fomento de cambios por la institución (percepción del 69.7%), regular presión de los jefes sobre los empleados para obtener eficiencia en el trabajo (59.7%), el uso de órdenes para comunicar a los empleados lo que tienen que hacer (47%). (Ver anexo N° 9).

Nuestro estudio demostró que no existe correlación directa entre inteligencia emocional y percepción del clima organizacional en el personal del hospital “Félix Mayorca Soto”; sin embargo, se encuentra que la IE como rasgo de personalidad del trabajador influye indirectamente en la percepción del clima organizacional; por lo que, esta última variable se convierte en un importante indicador del funcionamiento psicológico de los recursos humanos de una organización.

Es importante analizar los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores que participaron en el estudio: El 51.26% se ubican en el nivel promedio, el 21.85% en un nivel bajo, el 11.76% se encuentran en el nivel muy bajo, el 4.20% en el nivel alto, el otro 4.20% están en el nivel muy alto, el 3.36% en el nivel marcadamente bajo y el otro 3.36% en el nivel marcadamente alto. En todos los grupos ocupacionales se encontró diferentes niveles de IE, por lo que no se puede afirmar que hay diferencias por grupos ocupacionales.

Los resultados generales del estudio de percepción del clima organizacional, nos indican que el personal trabaja y se desarrolla sin mayores presiones; es un clima bueno pero no motivador que permita el desarrollo de la institución.

El clima organizacional favorable es relativo, las percepciones de los trabajadores señalan básicamente dificultades en las relaciones

interpersonales entre el personal directivo y trabajadores.

Si se mejora la comunicación entre jefes y empleados, si se mantiene la motivación del trabajador para hacer bien su trabajo; si se genera confianza en las relaciones humanas, si mejora el liderazgo de los jefes y la autorrealización de los trabajadores podremos lograr un clima organizacional óptimo.

No se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo y grupo ocupacional. Haciendo una comparación en las medianas de los grupos ocupacionales, se encontró que la mediana es mayor en las enfermeras (Me=101), seguido los odontólogos (Me=100), administrativos (Me=94), obstetricas (Me=92), médicos (Me=90), y técnicos de enfermería (Me= 87).

No se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo; pero sí hay diferencias por grupo ocupacional, obteniendo mejor percepción del clima organizacional en el grupo de obstetricas, con respecto a enfermeros y médicos. Este resultado se atribuye a las funciones que desempeñan las obstetricas como personal directivo, porque la totalidad de obstetricas que participaron en el estudio ocupan cargos de coordinadoras de diferentes estrategias de salud y dependen directamente del director del hospital.

Al hacer comparaciones con algunas investigaciones relacionadas al tema estudiado, se encontró algunas coincidencias, como:

1.- En el estudio de Ugarriza (18), "La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del inventario de Bar-On (ICE) en una muestra de Lima Metropolitana", se encontró que la IE tiende a incrementarse con la

edad y el sexo: Los varones tienen un mejor auto concepto de si mismos, solucionan mejor los problemas, denotan una mejor tolerancia al estrés y un mejor control de los impulsos; de allí que tienen una concepción más grata de la vida y un mayor optimismo. En cambio las mujeres obtienen mayores ventajas en sus relaciones interpersonales, una mejor empatía y una mayor responsabilidad social.

Con nuestra investigación, podemos afirmar que la edad es otro factor que también influye en el desarrollo de la IE, esto se puede apreciar en la población estudiada, donde el mayor porcentaje de trabajadores que tienen una IE promedio se encuentran entre 36 y 45 años, quiere decir que a mayor edad el nivel de inteligencia emocional mejora.

2.- En el trabajo de Sánchez, Bardales y Perales (19). “Percepción del Clima Social Organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera”, se encontró una percepción desfavorable en las subescalas referentes a apoyo que los trabajadores reciben de sus jefes, a tener iniciativas propias, el conocer las reglas y planes de trabajo, así como de la mejora del ambiente físico; con una tendencia más favorable en las subescalas que miden la importancia que se da a la buena organización, planificación y a la presión en el trabajo. Se observa una tendencia más favorable en la subescala que evalúa la utilización de las reglas para tener controlados a los trabajadores.

Coincidimos con una parte de ese estudio, al encontrar que los trabajadores no se sienten apoyados y protegidos por sus jefes para crear condiciones de trabajo que les permita un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral.

3.-En el estudio de Casas, Cárdenas y Echevarria (15), realizado en el Centro de Salud “Manuel Bonilla” del Callao, y en la investigación de Ramiro Pollack Celis; se encontró principalmente problemas de comunicación entre todo el personal, específicamente entre jefes y subordinados; encontramos lo mismo en nuestro trabajo.

4.-En el estudio realizado por Palma (14), “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana”, se obtuvo una percepción media del clima laboral; donde los trabajadores varones y los directivos de empresas particulares reflejan mejor percepción del clima laboral, lo que significa que el género y estatus en la organización son factores que influyen en la percepción del clima organizacional.

En nuestra investigación, no se encontró diferencias en el género; pero sí hay mejor percepción del clima organizacional en el personal que goza de mayor estatus en la organización (obstetricas).

5.-En la investigación realizada en Venezuela por De Pelokais, Cira, Nava, y Tirado (20), se encontró que los gerentes del nivel medio tienen bien identificados sus emociones y sentimientos, igualmente tienen una excelente percepción del clima organizacional, sin embargo existen ciertos factores de la inteligencia emocional que afectan directamente sobre el clima organizacional, tal es el caso de la motivación y de las habilidades sociales, los cuales no se encuentran en los niveles óptimos de actuación, afectando directamente los niveles de responsabilidad y manejo de conflictos; permitiendo así afirmar que sí existe una muy alta influencia de los factores de la IE en el clima organizacional.

A pesar de no haber usado el mismo instrumento para el diagnóstico del clima organizacional, en nuestro estudio se encontró lo mismo, una

percepción favorable en las obstetrices que por las funciones que desempeñan representan a los gerentes del nivel medio.

. En el estudio realizado por Bulnes, Ponce y otros (21), no se encontró una relación entre las escalas de estrés laboral y clima social laboral. Los médicos, enfermeras y tecnólogas médicas, como consecuencia de su actividad profesional son los que están más expuestos a presentar mayores niveles de estrés o agotamiento profesional, comparados con las obstetrices, psicólogos y trabajadoras sociales.

Así como no se encontró la relación entre estrés laboral y el clima social laboral, en nuestro estudio estadísticamente tampoco se encontró correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional; sin embargo, no se puede dejar de reconocer que la inteligencia emocional indirectamente influye, tanto en el estrés laboral como en el clima organizacional; porque en la práctica laboral está demostrado que el personal que maneja bien sus emociones no llegará a ser víctima del estrés o tener una percepción negativa del ambiente laboral, por tener la capacidad de plantear alternativas de solución a los problemas que se presentan, sin esperar que el sistema lo resuelva (21).

Todos los estudios revisados nos permite entonces afirmar que el individuo con buen nivel de inteligencia emocional, es el que capta con mayor facilidad los conflictos del ambiente laboral y busca solucionarlos sin responsabilizar a otros. Si consideramos al individuo como un ser eminentemente activo, reconoceremos su protagonismo en la sociedad, específicamente en las organizaciones.

VI.-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. No hay correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto".
2. Los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores del Hospital "Félix Mayorca Soto" es mayoritariamente normal, seguido del bajo nivel emocional.
3. El 78.99% trabajadores perciben un clima organizacional bueno o aceptable, 19.33% ineficaz y 1.68% excelente.
4. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la inteligencia emocional según sexo ni tampoco entre la inteligencia emocional según grupo ocupacional.
5. No hubo diferencias estadísticamente significativas entre los promedios de la percepción del clima organizacional según sexo, pero si hubo mejor percepción en el grupo de obstetricas que en el grupo de enfermeras y de médicos.

RECOMENDACIONES

Dado que, la inteligencia emocional es una opción para el desarrollo humano y de las organizaciones, se recomienda:

1.- Al Director ejecutivo y a los jefes de servicios, dar más importancia al bienestar emocional de los trabajadores, porque el trabajador rinde mejor y produce más si experimenta emociones agradables; se reconoce además que los cambios del estado de ánimo tiene implicancias importantes en las relaciones interpersonales, hasta en las enfermedades y accidentes laborales.

2.-Al Director de la organización a través de las oficinas de capacitación y recursos humanos, se recomienda programar talleres de desarrollo de inteligencia emocional para todo el personal de salud, especialmente para los jefes de servicios o departamentos que requieren desarrollar un manejo emocional adecuado en situaciones de crisis..

3.-A los responsables de la organización, mantener la motivación de todo el personal, aplicando un programa de recompensas y estímulos que tengan gran significado para ellos aunque no sean económicos.

4.-Al personal directivo, promover y fomentar la participación voluntaria de los trabajadores en las actividades de la organización; apoyando sus iniciativas para el cambio y para el cumplimiento de la visión y misión de la institución.

5.-Al Director de la organización a través de la oficina de capacitación y recursos humanos, se sugiere mejorar el estilo de comunicación entre jefes y empleados con jornadas de trabajo en equipo y talleres de socialización.

6.-Al Director de la institución, propiciar capacitaciones en liderazgo eficaz para el personal directivo, a fin de hacer uso de determinadas destrezas y habilidades para influir en la conducta de los trabajadores, reconociendo que como personas también tienen necesidades y preferencias (Al atender estas exigencias el personal se sentirá a gusto en el ambiente laboral).

7.-Reconociendo que la investigación realizada es un tema controvertido, se recomienda al Colegio de Psicólogos, a los Directores ejecutivos de las Estrategias de Salud Mental y Salud Ambiental del Ministerio de Salud, y a otras instituciones públicas realizar investigaciones relacionadas a nuestro tema de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ATRACOS L. y SALVADOR M. *Organización del trabajo: satisfacción laboral y salud mental en trabajadores del centro de salud*. Barcelona. Instituto Municipal de Salud. 1998.
2. MALAGON, Lodoño, et al. *Administración hospitalaria*. Colombia. Edit. Morera. 1998.
3. MAYER y SALOVEY "Models of Emotional Intelligence".En: Stemberg, R.J Ed. The Hand Book of Intelligence. New York. Cambridge University Press. 1997.
4. BAR-ON, R. *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco-EEUU. 2000.
5. GÓLEMAN, Daniel. *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina. Edit. Vergara. 1995.
6. MUCHINSKY, Paúl. *Psicología aplicada al trabajo*. Bilbao-España. Ed. Desclée de Brouwers. 1994.
7. BOYATZIS, R. *Linkage Conference on Emotional Intelligence*. Chicago.2000.
8. RODRÍGUEZ, Darío. *Diagnóstico organizacional*. México, DF. Edit. Alfa- Omega.1999.
9. LITWIN, G. y STRINGER *Psicología de las organizaciones México*. Edit. Prentice Hall. 1980.
10. HALL. *Organizaciones, estructura, procesos y resultados*. 2º Ed. México. Edit. Prentice Hall. 1996.
11. LARRAIN, Soledad. *Estudio exploratorio de un instrumento para medir clima organizacional*. Universidad Católica de Chile. 1976.

12. FURNHAM, Adrián. Psicología organizacional del comportamiento del Individuo en las organizaciones. México, DF. 2001.
13. ABANTO, Zoila et al. Inventario del cociente emocional de Bar-On. Perú.1999.
14. PALMA, Sonia. "Motivación y clima laboral en el personal de entidades universitarias" En: Revista de investigación en Psicología Vol. 3 N° 1, julio UNMSM. Lima. 2000.
15. PALMA, Sonia. "Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana". En: Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Facultad Psicología Universidad Ricardo Palma .Lima.1999.
16. HERRERA, Jordan "Inteligencia emocional en el trabajo".En: Revista Peruana de Psicología, Año 7, Vol. 7, N° 12. Lima. 2002.
17. MENDO, Teresa. "Factores del ambiente laboral personal y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo". En: Revista de Psicología. Universidad César Vallejo. Vol.2- N° 1 .2000.
18. BROW, W. y MOBERG D. Teoría de la organización y la administración. México. Edit. LIMUSA. 1990.
19. UGARRIZA, Nelly "La evaluación de la IE a través del inventario de Bar-On (Ice), en una muestra de Lima Metropolitana". En: Revista Persona. Facultad de Psicología de la Universidad de Lima. 2001
20. SÁNCHEZ, Felipe et al. "Percepción del clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera". En: Revista Peruana de Psicología. Vol. 3 N° 5. Lima. 1998.
21. DE PELOKAIS, Cira et al. "Inteligencia Emocional y su influencia en el clima organizacional en los Niveles Gerenciales Medios de las PYMES". En: Revista Telos. Venezuela. 2006.

22. BULNES, et al. Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la salud del Sector Público de la ciudad de Lima. Instituto de Investigaciones Psicológicas. UNMSM.2003.
23. MARTÍN, Doris y BOECK Karin. Qué es inteligencia emocional Madrid- España. Edit. EDAF.1997.
24. MATA, F et al.“Emocionalmente Inteligente” En: Revista Calidad Empresarial, Vol. 1, Nº 3. Edic. Corporación. Washington D.C. 2000.
25. DESSLER, G. Organización y Administración: enfoque situacional. México. Edit. Prentice Hall. 1979.
26. BRUNET, L. El Clima de trabajo en las organizaciones: definiciones, diagnóstico y consecuencias. México. Edit. Trillas.1999.

ANEXOS

ANEXO N° 1

C. El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva: inteligencia emocional y social

<p>1. Componente intrapersonal (<i>intrapersonal component</i>) Evalúa la autoidentificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorealización e independencia emocional, la autoconciencia (<i>emotional self-awareness</i>), la autoevaluación (<i>self regard</i>).</p>
<p>2. Componente interpersonal (<i>interpersonal component</i>) La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.</p>
<p>3. Componente de manejo de emociones (<i>stress management component</i>) La capacidad para tolerar presiones (<i>tolerance stress</i>) y la capacidad de controlar impulsos (<i>impulse control</i>).</p>
<p>4. Componente de estado de ánimo El optimismo (<i>optimism</i>) y la satisfacción (<i>happiness</i>).</p>
<p>5. Componente de adaptación-ajuste (<i>adaptability</i>) Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad (<i>reality testing</i>), flexibilidad (<i>flexibility</i>) y capacidad para solucionar problemas (<i>problem solving</i>).</p>

Fuente: Bar-On. 2000.

ANEXO Nº 2

b. Modelo de las competencias emocionales

<p>Autoconciencia (<i>self-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Autoconciencia emocional: Reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos.• Acertada autoevaluación: Conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones.• Autoconfianza: Un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.
<p>Autodirección (<i>self-management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Autocontrol: Control de nuestras emociones destructivas e impulsos.• Fiabilidad: Muestra de honestidad e integridad.• Conciencia: Muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo.• Adaptabilidad: Flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos.• Logro de orientación: Dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia.• Iniciativa: Prontitud para actuar.
<p>Aptitudes sociales (<i>social-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Influencia: Tácticas de influencia interpersonal.• Comunicación: Mensajes claros y convincentes.• Manejo de conflicto: Resolución de desacuerdos.• Liderazgo: Inspiración y dirección de grupos.• Cambio catalizador: Iniciación y manejo del cambio.• Construcción de vínculos: Creación de relaciones instrumentales.
<p>Relaciones de dirección (<i>relationship management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none">• Trabajo en equipo y colaboración.• Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo.• Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

Fuente: Boyatzis. 2000

ANEXO N° 3

a.-Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey

Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
<i>Fase I: La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual</i>			
La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personales; así como el reconocimiento de cuán claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para regular las emociones, tanto las positivas como las negativas, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
<i>Fase II: Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional</i>			
La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar.	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (Por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
<i>Fase III: Facilitación emocional del pensamiento</i>			
Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo: de optimista a pesimista, lo cual afecta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
<i>Fase IV: Percepción, evaluación y expresión de la emoción</i>			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas versus deshonestas.

Fuente: Mayer y Salovey 1997

ANEXO No 9

TABLA Nº 5: Puntajes por ítems, promedio y desviación estándar de la escala de clima organizacional

Ítems Escala clima	Promedio	Desviación estándar
Métodos para la productividad	3,1	1,19
Toma de decisión institucional	2,18	1,12
Toma de decisiones propias	2,22	0,88
Identificación institucional	3,24	1,03
Interés jefe con personal	2,24	0,84
Cumplimiento horario y actividades	3	0,96
Liderazgo en toma de decisiones	2,05	0,95
Responsabilidad de resultados	2,82	0,99
Conoc. Jefes sobre problemas	2,61	0,96
Ambiente físico	2,61	0,64
Relación jefe con su personal	2,4	0,95
Promoción de activ. por los jefes	2,61	0,9
Idoneidad en control de actividades	2,9	0,87
Oposición entre jefes y empleados	2,08	0,82
Rendimiento laboral	3,23	1,2
Recepción desiciones jerárquicas	3,08	0,91
Fomento del cambio Instituc.	2,16	0,64
Unión del personal	2,73	0,67
Presión entre jefes y empleados	2,37	0,79
Cargos de responsabilidad	3,06	0,86
Comunicación con empleados	1.97	1,13