

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL AREA ADMINISTRATIVA DE
LA CLÍNICA UNIDAD PEDIÁTRICA SIMÓN BOLÍVAR DE VALLEDUPAR

DURAN PEDROZO KARINA MARCELA

MEJIA MOSQUERA REYES MARCELA

MONOGRAFÍA PARA LA TITULACIÓN DE PSICÓLOGAS

ANTONIO DEL CRISTO MARTÍNEZ SUÁREZ

ASESOR METODOLÓGICO

NATALI GAVIRIA ARRIETA

ASESORA TEMÁTICA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR- CESAR

2020

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	3
Resumen y palabras clave	5
Abstract and keywords	6
Dedicatoria	7
Agradecimientos	8
<u>Capítulo 1</u>	
1 Título	9
1.1 Línea de investigación	9
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Formulación del problema	12
1.4 Objetivos	13
1.4.1 Objetivo general	13
1.4.2 Objetivos específicos	13
1.5 Justificación	13
1.6 Delimitación	14
<u>Capítulo 2</u>	
2 Antecedentes	16
2.1 Marco histórico	23
2.2 Marco teórico	24
2.3 Marco conceptual	26
2.4 Marco contextual	28

Capítulo 3

3 Marco metodológico	30
3.1 Enfoque	30
3.2 Diseño y corte de investigación	30
3.3 Tipo de estudio	31
3.4 Población y muestra	31
3.5 Instrumento	31
3.6 Cuadro de operacionalización de variables	32

Capítulo 4

4. Resultado	34
4.1 Discusión	38
4.2 Conclusiones y Recomendaciones	41
Referencias bibliográfica	45
Anexos	49

Introducción

Esta investigación se realizó en base a describir los niveles de la inteligencia emocional de los empleados de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar (UPSB) de Valledupar, el cual la Inteligencia Emocional IE es considerado como la capacidad de manejar los sentimientos propios y de los demás de manera positiva, esto en el campo laboral se comprende de manera que los empleados, puedan ser motivados en su productividad. Es importante realizar esta investigación debido a que la Inteligencia Emocional (IE), brinda una herramienta inestimable para comprensión de la productividad, laboral de los empleados y el éxito de las organizaciones.

Este estudio contempla el interés de conocer el estado de Inteligencia Emocional IE de los empleados de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar, debido a que en las organizaciones o empresas se podrían presentar problemas relacionados con este tema en cuanto a nivel mundial, nacional y local, tomado la importancia necesaria para estudiarla y hacer de la presente investigación una herramienta fundamental para la organización.

Esta investigación tiene como objetivos específicos, Primero: Categorizar socio demográficamente (sexo) a los empleados de la clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar. Segundo: Establecer el grado de atención emocional en los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar. Tercero: Determinar la claridad emocional en los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar. Cuarto Identificar el nivel de reparación emocional percibida por los empleados de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

La metodología que se utilizo es de enfoque cuantitativo, se encuentra enmarcada en la línea de psicología y las organizaciones, con un diseño no experimental y es de tipo descriptivo.

En cuanto a la distribución de esta investigación, se realizara por capítulos para una mejor organización, el primer capítulo cuenta con el planeamiento problema, la formulación del problema, objetivos generales y específicos, justificación y delimitación. En el segundo capítulo se plasma todos los marcos que fundamentan esta investigación como lo son: Marco referencial (antecedentes), marco teórico, marco histórico, marco conceptual y marco contextual. Por ultimo en el tercer capítulo se describirá la metodología que se utilizara para la investigación, donde se encontrara el enfoque, diseño y tipo, alcance, población, instrumento y un marco administrativo.

Resumen

La Inteligencia Emocional (IE) es el reconocimiento de las emociones y el manejo adecuado según cada situación en donde la persona manifiesta sus sentimientos, es por esto que esta investigación tiene como objetivo general describir los niveles de inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar, se encuentra enmarcada dentro de la línea de psicología y organizaciones, utilizando como muestra 40 empleados, donde se realizó un censo ya que se utilizó toda la población del área administrativa, se llevó a cabo durante el año 2019. Como sustento teórico se concibe el modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).

El instrumento que se utilizó es el TMMS-24, es el instrumento auto-complementable que puede aplicarse tanto de forma individual como colectiva. Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, de corte transversal, y tipo descriptivo; que nos permitió obtener como resultados un nivel óptimo parcial de inteligencia emocional entre los trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar, de este modo se puede afirmar que pese a la capacidad adecuada de comprensión y regulación en la mayoría de los empleados, su nivel sería aún más alto si tuviese la propensión a colocar más atención y percibir mejor sus estados anímicos y afectivos.

Palabras claves: Inteligencia emocional, psicología, organización, descriptivo, cuantitativo, diseño - no experimental.

Abstract

Emotional Intelligence (EI) is the recognition of emotions and proper management according to each situation in which the person expresses their feelings, which is why this research has the general objective of describing the levels of emotional intelligence of employees in the administrative area of The Simón Bolívar Pediatric Unit Clinic in Valledupar is framed within the line of psychology and organizations, using as a sample 40 employees, where a census was carried out since the entire population of the administrative area was used, it was carried out during the year 2019. As theoretical support, the Emotional Intelligence model of Mayer and Salovey (1997) is conceived.

The instrument that was used is the TMMS-24, it is the self-complementing instrument that can be carried both individually and collectively. This research has a quantitative approach, its non-experimental design, cross-sectional, and descriptive type; that we obtain as results a partial optimal level of emotional intelligence among the administrative workers of the Simón Bolívar Pediatric Unit, in this way it can be affirmed that despite the adequate compression and regulation capacity in most of the employees, its level would be to a higher one if he had the propensity to pay more attention and better perceive his emotional and affective states.

Keywords: Emotional intelligence, psychology, organization, descriptive, quantitative, design - non-experimental.

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a Dios por haber permitido llegar hasta aquí hoy, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis metas y objetivos y en especial a mi madre Edith María Mosquera Pérez por ser mi apoyo constante y el pilar más importante en mi vida, por brindarme tu apoyo, tu amor incondicional en cada uno de mis pasos y por haberme forjado a salir adelante y ser la muestra de superación, dedicación y fuerza. También a mi pareja Jorge Eliecer Steer Morales por brindarme su apoyo, motivación y su compañía en los momentos más difíciles; también les dedico este triunfo a mis hermanos William José Romero Mosquera y Carmen Irene Mejía Mosquera por el apoyo que me han brindado toda mi vida y por haber creído en mis sueños.

Mejía Mosquera Reyes Marcela.

Esto es dedicado principalmente a mi padre celestial, a Dios, porque fue y es mi guía en todo este proceso académico. A mis padres Rozo Durán y Enriqueta Pedrozo por que han sido mi apoyo, su dedicación inagotable, sus esfuerzos y sus esmeros para formar en mí una mejor persona, por ser ese aliciente para mi vida. A mis hermanas Karen y Carolina por su ayuda incondicional en todo momento. Y finalmente a mis sobrinos Daniel, Salome y Santiago, porque con ellos puede conocer la vida desde otro punto de vista y me ayudaron de una u otra forma a llevar este proceso más enfocada a la meta.

Durán Pedrozo Karina Marcela.

Agradecimientos

En primer lugar doy gracias a Dios por haberme dado la fuerza el valor para superar todos los obstáculos y dificultades presentados durante esta etapa de mi vida. Gracias madre porque me impulsaste y creíste en mi plenamente, porque me apoyaste, me demostraste tu amor infinito e incondicional, me brindaste tus consejos sabios ayudándome a afrontar los retos que se me han presentado.

Agradezco a mi pareja, gracias por estar presente no solo en esta etapa importante de mi vida, sino en todo momento brindándome tu apoyo, ayuda, motivación y compañía. También agradezco a mis hermanos por su apoyo emocional y por estar siempre en mi vida; Sin duda alguna los sueños si se cumplen y ningún soñador es pequeño y ningún sueño es demasiado grande.

Mejía Mosquera Reyes Marcela.

Agradezco primeramente a Dios, que me ha regalado sabiduría, inteligencia y fortaleza para seguir luchando por mis objetivos y planes a futuro, a mis padres por su amor incondicional, su templanza y carácter, que me ayudaron de una u otra manera a seguir adelante. A mis hermanas por estar al pendiente en todo momento para brindarme de su apoyo, y poder cumplir y culminar de manera exitosa mis estudios.

Y gracias a cada uno de los asesores que en el transcurrir de esta investigación realizaron su aporte de manera significativa, por su entrega y ánimo de seguir dando lo mejor por sus estudiantes y futuros colegas. Y finalmente a cada uno de los docentes que hicieron parte de mi formación académica.

Durán Pedrozo Karina Marcela.

Capítulo 1

1. Título

Inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la clínica Unidad Pediátrica
Simón Bolívar de Valledupar.

1.1 Línea de investigación

Este estudio se enmarca en la línea de la psicología y organizaciones, debido a la descripción del tema de inteligencia emocional se realizó con una población en un contexto laboral. Teniendo en cuenta que esta es una línea de disciplina científica que estudia el ámbito organizacional desde una perspectiva individual, grupal. Se escoge esta línea porque es de importancia y de enriquecimiento para la formación de conocimientos como psicólogos, y por lo tanto también se hace necesario realizar este estudio en una IPS, a causa de que esta área de la salud ha tenido un incremento a nivel local en las contrataciones con las empresas prestadoras de servicios, lo cual conllevaría posiblemente a una sobre carga laboral y posterior a esto a un manejo inadecuado de la Inteligencia Emocional.

1.2 Planteamiento del problema

Cooper & Sawaf , (2004), definen la Inteligencia Emocional como 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. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Según el Diario de la Salud en Colombia de 2019, resalta la importancia a nivel nacional donde se refleja en el sector salud deudas pendientes desde el año 2018, siendo este caracterizado el año más crítico y más adeudado, el cual se encuentra vigente sin ninguna solución aparente.

Para los diferentes profesionales de la salud, esto es un problema agravante y de crisis, originado desde los diferentes tipos de vinculaciones laborales que talento humano en el ámbito de la salud tiene en el país. Aproximadamente un 75% de los trabajadores que han denunciado demoras en los pagos de su salario han sido vinculados por medio de prestación de servicios, por este motivo es una desventaja para el empleado debido a que el servicio de salud y cotización de pensión tienen que ser pagada por él. Este contrato de prestación de servicio puede establecerse por cualquier monto dado que no está regido por el código del trabajo.

La inteligencia emocional (IE), es la capacidad de manejar los sentimientos propios y de los demás de manera positiva, esto en el campo laboral se comprende de manera que los empleados, puedan ser motivados en su productividad. El coeficiente intelectual solo representa el 20% del éxito profesional de una persona, mientras que el 80% restante está determinado con la inteligencia emocional, en gran medida, por la capacidad de gestionar las emociones del sujeto. Goleman (1995).

Para Weisinger, (2001), citado por Nava, (2006) la define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee aptitudes. La IE puede incrementarse con el paso del tiempo, Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, la experiencia y la madurez que las personas vayan adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar las emociones al producirse situaciones parecidas.

Este tema de IE se viene dando en la gran mayoría de las organizaciones a nivel mundial, existe la necesidad o es considerable como un factor predominante dentro de toda empresa para una mejor productividad, eficacia de los empleados con el fin de lograr un equilibrio en el

ámbito laboral en el que se pueda interactuar de manera grupal y armonizada, comprometidos con los mismos ideales. Teniendo en cuenta que la IE tiene unas características planteadas por el autor Goleman, (1999) que debe considerar toda persona, en este caso en área laboral, las cuales son: capacidad de automotivación, saber aplazar las recompensas, controlar los impulsos, tolerar la frustración, regular sus estados emocionales y presentar adecuadas habilidades sociales.

La inteligencia emocional ha tomado importancia a partir del surgimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas con el interés de conocer el efecto positivo que tiene este tema dentro de una organización, dando paso a el coeficiente de inteligencia emocional donde es relevante para el desarrollo profesional que representa el 58% del rendimiento en cualquier tipo de trabajo y se convierte en el mayor impulsor de la excelencia personal y profesional de los individuos, según los datos publicados por TalentSmart (2018).

Hasta un 127% más de productividad presentan los directivos que se preocupan por el desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo. Por su parte, TalentSmart (2018), sostiene que los profesionales con inteligencia emocional superior generan 29.000 dólares anuales más de beneficios económicos.

Considerando la importancia de la IE dentro de las organizaciones, se debe tener en cuenta las causas de un mal manejo de inteligencia emocional. Las cuales son creadas tanto en el área laboral como en su área personal, donde se produce una unión de los diferentes ámbitos en el que la persona se rodea por apatía, resentimiento, miedos y odio, esto conlleva a un desempeño laboral deficiente y causar en la organización resultados negativos.

Es importante comprender que tener una adecuada IE es necesario y fundamental, considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. Es frecuente observar

personas que poseen un alto coeficiente intelectual y no desempeñan adecuadamente su trabajo y quienes tienen un CI moderado, o más bajo, lo realizan considerablemente mejor o, incluso, llegan a ser invictos en su vida laboral y personal.

La IE se ha visto como un problema a nivel mundial, nacional y local, tomando la importancia necesaria para estudiarla y hacer de la presente investigación una herramienta fundamental. Por esta razón anteriormente dicha se realizó este estudio, debido a que la organización lo ve como una necesidad, porque lo considera como un beneficio para sus empleados y para la misma. Donde se realizó con el objetivo de describir los niveles de la inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar, el cual es un tema de gran interés y de poco estudio, con el fin de propiciar utilidad dentro de la institución.

Es pertinente realizar este estudio debido a que se hace notable el incremento de las EPS y las contrataciones que se realizan con la IPS (Unidad Pediátrica Simón Bolívar), teniendo así una gran cantidad de usuarios, conllevando esto a posibles cargas laborales en los empleados de todas las áreas, siendo así esto conllevaría a un desequilibrio emocional, desconociendo la importancia de desarrollar la inteligencia emocional, buscando un bienestar individual y grupal. De la misma forma, en las instituciones existentes esta IPS es una de las más recientes el cual todavía no ha sido tomada en cuenta como objeto de estudio enfocando en el campo organizacional, siendo esto un punto de interés para la presente investigación.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo son los niveles inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General.

- Describir los niveles de la inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Categorizar socio demográficamente (sexo) a los empleados de la clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

- Establecer el grado de atención emocional en los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

- Determinar la claridad emocional en los empleados del área administrativa de Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

- Identificar el nivel de reparación emocional percibida por los empleados de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

1.5 Justificación

En la actualidad la inteligencia emocional es un tema de preocupación en el ámbito laboral, teniendo en cuenta que interfiere en la productividad de la organización, para esto el empleado debe mantener un manejo apropiado de las emociones positivas tornando más eficiente su labor. Esto es una problemática el cual no ha sido ajena, y se ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable que abarca la productividad laboral, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos. Por tal razón se hizo importante realizar esta investigación.

Durante este proyecto se cuenta con el respectivo permiso para el acceso a la institución Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar (UPSB), para la realización de la aplicación del instrumento que ayudara a la descripción de los niveles de la inteligencia emocional de los

empleados de dicha empresa, esta investigación es realmente posible por el acertado tema a abordar, dando que es de mucho interés y ayuda para la organización.

La metodología que se utilizara en este proyecto pretende la integración de una serie de estrategias para describir el manejo apropiado de las emociones en el ámbito laboral, tomando como base el instrumento de La escala: Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24).

Es considerable este estudio de la inteligencia emocional en la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar (UPSB), dado que dentro de la organización se contemplan el interés de conocer el estado de IE de los empleados, donde se requiere que tenga un buen manejo de estas, teniendo en cuenta que las organizaciones tienen la necesidad constante de utilizar herramientas que puedan determinar el nivel de IE.

De esta manera es importante describir los niveles de inteligencia emocional en esta institución, Y es por eso que actualmente se considera tener presente la IE debido a que se prioriza la identificación de las necesidades de capacitación y desarrollo, además de señalar las habilidades y destrezas del empleado midiendo si son adecuadas o inadecuadas.

Los beneficiados con esta investigación son los empleados y los empleadores de la Clínica UPSB, se espera que los resultados de esta complementen otras investigaciones acerca de la inteligencia emocional en las organizaciones. Este estudio es importante, ya que se tiene como proyección social en el que puede ser planteada como antecedentes para otros investigadores y finalmente dar un aporte positivo al desarrollo de un buen desempeño en el ámbito laboral.

1.6 Delimitación

Esta investigación se enmarca dentro de la línea de psicología y las organizaciones; abordando el tema Inteligencia emocional de los empleados del área administrativa de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar. Utilizando una muestra de 40 empleados que

integran diferentes áreas de la organización. Este estudio se llevará a cabo en un periodo comprendido en el año 2019.

Capítulo 2

2. Antecedentes

En este apartado del trabajo se presenta los estudios realizados con anterioridad sobre la Inteligencia Emocional (IE) de esta investigación a nivel internacional:

En este primer antecedente realizado por, Acuña (2017), quien realizo su trabajo de postgrado en Lima – Perú, con el objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humano del Hospital Nacional Dos de Mayo. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, transversal. En las técnicas se realizaron encuestas, cuestionario de inteligencia emocional y la escala de Likert.

La población en la cual se trabajó fueron 120 empleados del Hospital Nacional Dos de Mayo, los resultados obtenidos fueron un 19,6% de un nivel bajo de inteligencia emocional, y de 1, 1% en el desempeño laboral en el cual se considera que se necesita mejorar.

Los puntos de coincidencia de este antecedente con la presente investigación, es el diseño no experimental y descriptivo. Este antecedente nos sirve como punto de referencia, para apoyo teórico en la aplicación del instrumento.

En este segundo antecedente realizado por, Valverde (2017), quien plantea su trabajo de postgrado en Lima – Perú, teniendo como objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional del profesional de enfermería del área de medicina de un hospital nivel III. Donde la presente investigación es de tipo cuantitativo – descriptivo con un diseño no experimental. El instrumento utilizado fue una cuestionario de compromiso organizacional de Mayer & Allen, con una población de profesionales de enfermería tomando como muestra 78 empleados.

Teniendo como resultado que los 78 de los encuestados indicaron que el 35.9% presentan un nivel por desarrollar, 64.1% presenta nivel en promedio de inteligencia emocional, aquellos que presentan menor índice de inteligencia emocional, es decir, por desarrollar, se asocian con aquellos que tienen menor calidad de vida y los que tienen mejores niveles de la inteligencia emocional mostraron una buena calidad de vida. En conclusión de las evidencias estadísticas, existen relaciones significativas entre la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería teniendo presente los resultados anteriormente expuestos.

Los puntos de coincidencia de este antecedente es una de sus variables estudiadas, es decir, la inteligencia emocional. También coincide con el tipo de estudio cuantitativo – descriptivo y en su diseño no experimental. Este antecedente es de utilidad como soporte para esta investigación dado que nos sirve para obtener información relacionada con la variable que se estudia.

En el tercer antecedente internacional es realizado por, Mays (2017), quien plantea su trabajo de postgrado en Lima – Perú, donde tiene como objetivo principal determinar la relación que hay entre los niveles de inteligencias emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Universidad del Norte, el tipo de esta investigación es aplicada, debido a que soluciona problemas prácticos y formula hipótesis; su tipo es descriptivo – correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra representativa de este estudio fue de 80 trabajadores administrativo de la Universidad privada del Norte, para la medición de las variables utilizaron como instrumento la ficha técnica del inventario Ice Bar-On, y la escala de Likert y el de Alfa de Cronbach.

Como resultado obtuvieron que un 25.0% de trabajadores tienen un nivel muy bajo de inteligencia emocional, esto les puede traer como consecuencia no saber manejar situaciones con

los compañeros de trabajo, los jefes, los subordinados, los amigos, la pareja, los familiares y con cualquier otra persona. Como conclusión se comprobó lo propuesto con el objetivo general, debido a que existe una relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional.

Como coincidencias se tiene el diseño de forma descriptiva, difiriendo en su correlación y una de sus variables, este antecedente sirve de aporte temático, teórico y metodológico para la presente investigación.

A continuación se encuentran los estudios realizados con anterioridad sobre la Inteligencia Emocional (IE) de esta investigación a nivel nacional:

En el primer antecedente, Rodríguez (2015), quien realizó un trabajo en Tunja – Boyacá. (Colombia), con el objetivo de contribuir con el desarrollo de la inteligencia emocional de los niños y niñas a través de interacciones pedagógicas en el grado pre-jardín del Jardín Infantil de la UPTC, la investigación realizada es de tipo acción (exploratoria), con un diseño experimental, y con una población de niños (as). Trabajando así con técnicas como observación directa, entrevistas y encuestas a docentes.

Dentro de sus resultados destaca, que 5 estudiantes se identificaron con emoción de alegría las cuales fueron niñas, 3 niños con emociones de rabia, 2 niñas con emoción de tristeza y los demás no se identificaron con ninguna emoción, partiendo de se dio un resultado que al observar a los niños de pre-jardín del Jardín Infantil de la UPTC, se puede reconocer que sus expresiones no son constantemente, cambian periódicamente de una emoción a otra; sin embargo la emoción que más perdura en los niños es la rabia o el enojo; esta emoción suele presentarse en ellos muy constantemente; a veces los lleva a actuar impulsivamente, lo que genera un comportamiento de agresividad, que generalmente termina lastimándolo y a las personas que están en su entorno.

Otra de las emociones que tiene mayor durabilidad es la alegría; esta emoción se presenta en los niños en la mitad de la jornada académica.

Los puntos de coincidencias de este trabajo con el presente se encuentran, en la variable estudiada sobre la inteligencia emocional, difiriendo en el objetivo principal, la población y las técnicas utilizadas. Pero finalmente este antecedente nos sirve de beneficio para esta investigación porque nos permite describir las emociones a considerar en este estudio.

El segundo antecedente es de Cruz & Vargas (2017), quienes realizaron su trabajo de grado en Bogotá, D.C, teniendo como objetivo principal describir el nivel de relación existente, entre la inteligencia emocional entendida como percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional y el desempeño laboral de los docentes del Gimnasio Nueva América. Esta investigación está dentro de los parámetros con un enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo correlacional, lo cual pretende describir y especificar las variables de un grupo de docentes con el fin de abarcar todas las dimensiones y ángulos de muestra.

Las técnicas empleadas fue la escala TMMS-24 aplicada a la población de 18 docentes siendo el 100% de los empleados de la organización entre hombre y mujeres, en la cual sus edades oscilan entre los 24 a los 63 años de edad conformada por 9 hombres y 9 mujeres el cual son docentes de tiempo completo del Gimnasio Nueva América. Teniendo como resultado en esta investigación se obtuvo por medio de la prueba aplicada (TMMS-24) y la evaluación de desempeño laboral, en el cual se realizó un análisis de frecuencia, tablas cruzadas y de correlación, relacionando los datos sociodemográficos de los docentes, como de las pruebas realizadas.

Como punto de coincidencia esta la escala TMMS-24, que es el instrumento utilizado y el enfoque cuantitativo de esta investigación, teniendo como diferencia el tipo del estudio. Este antecedente es de interés para la parte de la descripción de la variable.

El tercer antecedente es de Rojas (2016), quien realizó su trabajo de pregrado en Betulia – Antioquia (Colombia), donde plasmó como objetivo general describir el estado de la inteligencia emocional de los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia. Esta investigación cuenta con un diseño no experimental - transversal, de tipo cuantitativo, descriptivo, y aplicación de un instrumento de evaluación llamada prueba de IE Bar-On I-CE (para adultos), con una población de 25 empleados.

El resultado de esta investigación fue dar cumplimiento al objetivo planteado anteriormente sobre el estado emocional de los empleados que prestan servicios, se establece que los participantes poseen un estado de ánimo del 21% al igual que sus habilidades intrapersonales, frente al 20% del manejo de estrés y adaptabilidad y un 19% de habilidad interpersonal. Como conclusión general se puede decir que en la organización se toman factores importantes de la inteligencia emocional para que los trabajadores se sientan cómodos a la hora de laborar y siempre sea contribuyente con el bienestar del otro.

Como punto de coincidencia de la presente investigación es su diseño no experimental y tipo cuantitativo, también en cuanto a la población utilizada. Este antecedente es útil como punto de referencia en cuanto a la descripción de los niveles de la inteligencia emocional.

En este apartado se encuentran los estudios anteriormente realizados sobre la Inteligencia Emocional (IE) de esta investigación a nivel regional:

En este primer antecedente realizado por, Rodero (2004), realiza una investigación en Valledupar – Cesar, el cual tiene como objetivo general comprender la incidencia de la

inteligencia emocional y el desempeño laboral de menores trabajadores en Carulla, Vivero en el municipio de Valledupar. Esta investigación es de tipo cualitativa - descriptiva, porque busca conceptualizar la realidad con base en el comportamiento, conocimiento, actitudes y los valores que guían el comportamiento de los objetos de estudio.

La metodología utilizada fue la guía IAP (Investigación, acción, participación), con una muestra de 50 trabajadores que desempeñan cargos de empacadores en el almacén, con un estrato socioeconómico 1 y 2. El instrumento utilizado fue el test de consorcio W.T Grant, y utilizaron encuestas iniciales. En el resultado obtenido se presentó que los trabajadores se encuentran por debajo del promedio de inteligencia emocional, lo cual interpretaron que estos empleados se encuentran en adolescencia e inciden explícitamente en la falta de control de las emociones. En conclusión un 70% expresaron no tener control de sus emociones y un 30% manifiesta que si puede controlar el mal genio y no manifiesta pena o vergüenza en expresar a los otros sus sentimientos.

Los puntos de coincidencia es el en diseño de su investigación descriptiva, y en una de sus variables, difiriendo en la población. Este antecedente es de suma importancia porque tiene aspectos teóricos que nos será de apoyo para la presente investigación.

En el segundo antecedente realizado por, Vásquez (2008), realiza su investigación en Barranquilla- Colombia, teniendo como objetivo principal analizar las características de cuatro investigaciones de inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una Universidad privada de Barranquilla. Su metodología consta de un estudio descriptivo, donde la investigación 1ra y 2da utilizaron el cuestionario de inteligencia emocional para docentes universitarios con una población de 142 docentes, en la 3ra investigación con una población de 96 funcionarios en el cual se aplicó el inventario de inteligencia emocional en las organizaciones,

en la 4ta investigación se tuvo como muestra 160 alumnos donde se aplicó la escala de inteligencia emocional TMMS-24.

Concluyendo con los resultados donde explica que si bien se identifican las características de inteligencia emocional en las muestras evaluadas en el caso de los docentes, administrativos y alumnos, muestra la suma importancia de la promoción y el desarrollo de las relaciones interpersonales y estas parten del conocimiento y la auto regulación emocional.

Como punto de coincidencia en su estudio de tipo descriptivo, con una de sus poblaciones estudiadas en la parte administrativa. Este antecedente es de interés por que cuenta con investigaciones y aportes teóricos necesarios.

El tercer y último antecedente es realizado por, Manrique (2018), realiza su investigación en Cartagena - Colombia, el cual tiene como objetivo general determinar la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar de la ciudad de Cartagena. Su metodología cuenta con un tipo descriptivo de corte trasversal, de enfoque cuantitativo. La utilización del instrumento fue la escala TMMS-24, el cual fue aplicada a una muestra de 80 personas.

Como resultado obtuvieron que en cuanto a la atención de los sentimientos el 24,2% de los empleados está totalmente de acuerdo, el 30,3% que está muy de acuerdo, el 21,2% bastante de acuerdo, mientras 18,2% dice estar nada de acuerdo y el 18,2% está algo de acuerdo. Lo cual está alineado con lo reportado en la investigación el cual se observó un equipo funcional con buena inteligencia emocional. Como conclusión que los colaboradores tienen poca regulación de sus emociones, pero estos conservan actitud positiva frente a las situaciones adversas.

Como puntos de coincidencia con la presente investigación es en su enfoque cuantitativo, con el instrumento empleado. Este antecedente se hace importante tenerlo presente por que cuenta con una amplia información aplicable al estudio a realizar.

2.1 Marco histórico

En el departamento del Cesar, su capital es Valledupar, el cual está situada a las apropiaciones del sur oriente de la Sierra Nevada de Santa Marta y esta estratégicamente en la cabecera del inmenso valle que lleva su nombre, tradicionalmente conocido como uno de los más prometedores de nuestro país.

La ciudad en los últimos años ha tenido un acelerado crecimiento convirtiéndose así en un terreno fértil para el montaje de muchas instituciones, organizaciones que son constituidas por hospitales, clínicas, eps. Es así como se posesiona en Valledupar la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar.

Asimismo se hace importante tener en cuenta la historia de la inteligencia emocional y conocer así los aportes de los diferentes autores en la variable a estudiar.

La historia de la inteligencia emocional empieza por los psicólogos Salovey & Mayer (1990), donde comienzan a utilizar el término de la IE. Goleman (1995), quien realizó la publicación de su libro de IE donde se propaga e impulsa el concepto de la misma. Cooper & Sawaf (1997), publican su libro el cual trata la inteligencia emocional en el liderazgo. Y finalizando con Goleman (1998), realiza la publicación de su libro con el concepto de la IE en las empresas.

Finalmente la IE llega a hacer un término muy conocido, gracias al gran impacto e influencia, de diferentes autores que ha tenido la inquietud y el interés de indagar y brindar aportes desde sus conocimientos, sin embargo se debe tener en cuenta los aspectos emocionales en otros entornos. Por lo tanto es importante resaltar que la IE es una habilidad que se puede desarrollar desde la infancia hasta su último ciclo de vida, siendo esto una capacidad que parecer ser obligatoria, el cual sino se posee de forma innata, puede adquirirse de forma aprendida con el fin de obtener un mejor bienestar y una buena calidad de vida.

2.2 Marco teórico

El Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997).

La Inteligencia Emocional (IE), tal como es concebida por Mayer y Salovey (1997), está compuesta por un conjunto de habilidades emocionales que forman un continuo que abarca desde aquellas de nivel más básico, que ejecutan funciones fisiológicas fundamentales como la percepción y atención a nuestros estados fisiológicos o expresivos, a otras de mayor complejidad cognitiva que buscan el manejo personal e interpersonal (Mayer, Salovey & Caruso, 2008). Las cuatro habilidades emocionales de complejidad ascendente planteadas por estos autores son: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la 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” (Mayer y Salovey, 1997).

Según Mayer & Salovey (1997), la **atención a las emociones**, esta destreza emocional consiste en la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que te rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

Según Mayer & Salovey (1997), la **claridad emocional**, implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a

la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es efectivamente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información.

Además, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (los celos pueden considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona).

Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora). Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente, el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (sentimientos de amor y odio sobre una misma persona).

Según Mayer & Salovey (1997), la **reparación emocional**, es la habilidad más compleja de la IE. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas.

Abarca pues el manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual (Mayer y Salovey, 1997).

Tomando en cuenta la definición anterior la inteligencia emocional se puede definir como la capacidad que tienen las personas para reconocer y entender sus propias emociones; además esto nos ayuda a dar un manejo adecuado e inteligente tomando como base las dimensiones anteriormente mencionadas.

Según la teoría de Mayer & Salovey, la inteligencia emocional es el reconocimiento de las emociones y el manejo adecuado según cada situación en donde la persona manifiesta sus sentimientos. Se ha tomado esta teoría como base de esta investigación dado que se considera con los elementos necesarios y fundamentales que se desprenden de estudios e investigaciones realizadas que brinda un apoyo científico.

Esta teoría es de suma importancia porque cuenta con las dimensiones que se quieren estudiar, donde sirve de apoyo y guía para el desarrollo conceptual del instrumento a aplicar. Esto con el fin de describir las posibles causas y efectos que están inmersas en la IE, por medio del modelo de la teoría planteada.

2.3 Marco conceptual

Según Tafur (2008), el marco conceptual es el conjunto de conceptos que expone un investigador cuando hace el sustento teórico de su problema y tema de investigación. Teniendo

esto en cuenta son aquellos elementos que se entiende como la necesidad de información en el proceso de búsqueda de conocimiento en conceptos básicos.

Según Gardner (1993) citado por Ardila en (2011), la Inteligencia es un conjunto de habilidades cognitivas y conductuales que permite la adaptación eficiente al ambiente físico y social. Incluye la capacidad de resolver problemas, planear, pensar de manera abstracta, comprender ideas complejas, aprender de la experiencia. No se identifica con conocimientos específicos ni con habilidades específicas sino que se trata de habilidad cognitiva general, de la cual forman parte las capacidades específicas.

Teniendo en cuenta que la inteligencia esta relaciona con emociones. Según Denzin (2009), define que las emociones son experiencias propias de gran importancia en nuestras vidas, el cual puede ser corporal, veraz, situadas y transitoria; que impregnan el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior y manifestándose en el exterior durante el transcurso de su vivencia.

Relacionando los dos primeros conceptos se lograr comprender que la Inteligencia Emocional, Según Martínez (2011), es una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y los demás promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.

La IE cuenta con unas desventajas y unas ventajas. Las desventajas consisten en una manifestación de no autocontrol, una baja autoestima, estar susceptibles al estrés del día a día, negando el trabajo en equipo y no desarrollar habilidades sociales. Y las ventajas de desarrollar una buena IE es poder adquirir autoconocimiento, mejorar la toma de decisiones, aumentar el rendimiento laboral, evita el estrés, y fomentar habilidades sociales.

Asimismo teniendo en cuenta las ventajas, se pueden derivar unos beneficios a nivel psicológico, el cual permite tener una vida emocionalmente equilibrada, con una actitud entusiasta y motivada, obteniendo así un bienestar personal. Esto consigue el incremento de la autoconciencia, a medida que se utilice la IE se logra ser más conscientes en diferentes situaciones emocionales.

También existen unos beneficios a nivel físico, donde facilita la buena salud enmarcando que es una de las mejores utilidades que otorga la inteligencia emocional. Dentro de los beneficios existentes a nivel motivacional y de logro, se encuentra el rendimiento laboral, esto fomenta las relaciones armoniosas dentro de la organización, permitiendo un estado de ánimo controlado tanto en lo personal como grupal.

Para finalizar se puede evidenciar las desventajas, ventajas y los beneficios que se debe tener en cuenta en áreas como la personal, interpersonal, física, emocional, familiar, social y laboral.

2.4 Marco contextual

La presente investigación se realizó en la ciudad de Valledupar, fundada en 1544 es la capital del departamento del Cesar.

El municipio de Valledupar está conformado por 24 corregimientos y 102 veredas, ubicada al nororiente de la costa caribe colombiana a orillas del río Guatapurí, en el Valle del río Cesar, formado por la Sierra Nevada de Santa Marta y la serranía del Perijá.

En la ciudad se encuentran agrupado aproximadamente 175 barrios y 6 sectores, alrededor de 6.000 organizaciones entre pequeñas, medianas y grandes, en el cual aproximadamente 388 son entre hospitales, laboratorios, clínicas, eps, y otras entidades de salud. La actual investigación se realizó en una de las clínicas llamada Unidad Pediátrica Simón Bolívar, ubicada en la Cra. 18d# 28- 41, es una institución prestadora de servicios de salud de régimen privado, cuenta con

aproximadamente 200 empleados distribuidos en distintas áreas. Donde se atienden todo tipo de persona, de diferentes edades y de estrato socio económico.

Inicialmente empieza con la prestación de sus servicios en el año 2016, especialmente en el área de pediatría, donde su infraestructura contaba con 4to pisos habilitados con personal de enfermería, médicos, especialistas, servicios generales y su área administrativa. Desde entonces ha transcurrido 4 años, y actualmente cuenta con 6to pisos habilitados para toda población; debido a que se logró identificar la necesidades de las personas, incluyendo así, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adulto mayor.

También cuenta con consulta externa, talento humano, gerencia, esto con el objetivo de prestar servicios de salud humanizados y oportunos con altos estándares de calidad técnico científico y de seguridad.

Dentro de los servicios ofertados esta: general pediátrica, cuidado interno pediátrico, cuidado intensivo pediátrico, cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía ortopédica, cirugía pediátrica , cirugía plástica y estética, cardiología pediátrica, neuropediatría, transporte asistencial básico, transporte asistencial medicalizado, laboratorio clínico, radiología e imágenes diagnósticas, toma de muestras de laboratorio clínico, servicio farmacéutico, transfusión sanguínea, ultrasonido, terapia respiratoria, tamización de cáncer de cuello uterino. El servicio se caracteriza por ser oportuno, de fácil acceso, continuo, seguro, pertinente y con suministro de información clara y precisa.

Sus vías de acceso están ubicadas sobre la avenida principal Simón Bolívar, pasando por la terminal de transporte de Valledupar, encontrándose con el rompoy de la ceiba, siendo utilizado por gran número de habitantes, en sus alrededores se cuenta con zonas verdes, comercio, barrios, colegios.

Capítulo 3

3. Marco metodológico

3.1 Enfoque

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo el cual nos ayuda a desarrollar el presente estudio de forma analítica y numérica mediante un proceso de medición.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), define que la investigación con enfoque cuantitativa se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2 Diseño y corte de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental el cual permite, describir e identificar las causas de efecto dentro de un estudio.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), definen diseño no experimental como estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Esta investigación es de corte transversal, dado a la utilidad en el que se empleó el instrumento, donde la aplicabilidad y recolección de los datos se dan en un único momento.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), Los estudios de diseños transaccionales o transversales son investigaciones que recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.3 Tipo de estudio

Esta investigación es de tipo descriptivo porque permite describir un fenómeno, especificar propiedades, características y aspectos importantes. Tiene una utilidad de mostrar con precisión las dimensiones de una variable.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), Los estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

3.4 Población y muestra

Según Arias (2006), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas conclusiones de la investigación, esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio.

Esta investigación se realizó en la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar de Valledupar, utilizando una población de 40 empleados del área administrativa. Se realizó la aplicación de un instrumento como medida de obtención de resultados.

Según Arias (2013), el Censo es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar en cualquier otra forma, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo.

En el presente estudio se utilizó el proceso de recolección y censo debido a que tomamos la totalidad de la población para dicha investigación.

3.5 Instrumento

El TMMS-24, es el instrumento auto-complementable que puede aplicarse tanto de forma individual como colectiva. El sujeto que completa el cuestionario debe responder indicando su grado de acuerdo con la expresión recogida en cada uno de los ítems en una escala que va de 1 (Nada de acuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo). Es importante explicar a los sujetos que no deben elegir sólo las puntuaciones extremas de 1 y 5.

Este instrumento contiene 24 ítems corresponde a una escala de preguntas enumeradas del 1 al 8, donde estas evalúa la dimensión de atención emocional, luego tenemos los ítems del 9 al 16 evalúa la dimensión de claridad emocional. Y por último los ítems correspondientes del 17 al 24 evalúan la dimensión de reparación emocional.

3.6 Cuadro operacional de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALORACIÓN
Inteligencia Emocional	Atención Emocional	Somatización de emociones	1. Presto mucha atención a los sentimientos. 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. 4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1 nada de acuerdo 2 algo de acuerdo 3 bastante de acuerdo 4 muy de acuerdo 5 totalmente de acuerdo
		Lenguaje no verbal	5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. 6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente 7. A menudo pienso en mis sentimientos. 8. Presto mucha atención a cómo me siento.	
	Claridad Emocional	Estado anímico	9. Tengo claros mis sentimientos. 10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. 11. Casi siempre sé cómo me siento.	
		Resolución de conflictos	12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas 13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. 14. Siempre puedo decir cómo me siento. 15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones. 16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	

	<p>Reparación Emocional</p>	<p>Controlar las emociones</p>	<p>17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.</p> <p>18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.</p> <p>19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.</p> <p>20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.</p> <p>21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.</p> <p>22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.</p> <p>23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz</p> <p>24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.</p>	
		<p>Relaciones intrapersonales e interpersonales</p>		

Capítulo 4

4. Resultados

La Tabla 1 muestra los resultados descriptivos de tendencia central y dispersión de la medición de inteligencia emocional hecha mediante el Trait Meta-Mood Scale-24 en entre los trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar. De acuerdo con estos resultados, el puntaje más alto se obtuvo en la dimensión *Reparación* con una media de 31.2 y mediana de 31.5. Así mismo, fue la dimensión con menor variabilidad del puntaje entre los participantes, toda vez que su desviación fue la más baja y el rango de puntajes estuvo entre un mínimo de 19 y un máximo de 40.

Las puntuaciones de los baremos para los **hombres en la atención emocional**

Si es menor que 21	Debe mejorar su atención
Si es de 22 a 32	Adecuada atención emocional
Si es mayor que 33	Demasiada atención emocional

Las puntuaciones de los baremos para **las mujeres en la atención emocional**

Si es menor que 24	Debe mejorar su atención
Si es de 25 a 35	Adecuada atención emocional
Si es mayor que 36	Excelente atención emocional

Las puntuaciones de los baremos para los **hombres en la claridad emocional**

Si es menor que 25	Debe mejorar
Si es de 26 a 35	Adecuada claridad emocional

Si es mayor que 36	Cuentan con una excelente claridad emocional
---------------------------	--

Las puntuaciones de los baremos para las **mujeres en la claridad emocional**

Si es menor que 23	Debe mejorar
Si es de 24 a 34	Adecuada claridad emocional
Si es mayor que 35	Cuentan con una excelente claridad emocional

Las puntuaciones de los baremos para los **hombres en la reparación emocional**

Si es menor que 23	Debe mejorar
Si es de 24 a 35	Adecuada reparación emocional
Si es mayor que 36	Cuentan con una excelente reparación emocional

Las puntuaciones de los baremos para las **mujeres en la reparación emocional**

Si es menor que 23	Debe mejorar
Si es de 24 a 34	Adecuada reparación emocional
Si es mayor que 35	Cuentan con una excelente reparación emocional

Por su parte, la dimensión *Atención* fue la de menor puntaje, con una media de 24.3 y mediana de 24.5. Así mismo, tuvo la mayor variabilidad, debido a la mayor desviación estándar (6.3 y un rango de puntaje mínimo de 10 a puntaje máximo de 37. La dimensión de *Claridad*

tuvo un comportamiento intermedio con respecto a las otras dos, aunque su puntaje promedio dista de casi 5 puntos por encima de atención, con media de 29.2 y mediana de 29.5. Su desviación fue de 5.6 y los puntajes variaron entre 15 y 39.

Tabla 1. Datos descriptivos de tendencia central y dispersión de Inteligencia Emocional entre los trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar

	Atención	Claridad	Reparación
Media	24,28	29,18	31,25
Mediana	24,50	29,50	31,50
Desv. Desviación	6,288	5,574	5,148
Mínimo	10	15	19
Máximo	37	39	40
Rango	27	24	21

Fuente: Datos propios de la investigación

En las figuras 1 a 3 se muestran los resultados de la medición de inteligencia emocional luego de convertir los puntajes en variable categórica según los baremos del instrumento. En la Figura 1 se puede observar lo mismo que se expuso en los datos estadísticos descriptivos: una tendencia a puntajes intermedios y bajos. De esta manera, el 47% de personas ponen poca *Atención Emocional* a sus estados emocionales y el 45% tienen un nivel adecuado de atención emocional. Sobre la *Claridad Emocional*, el 60% tuvo un nivel intermedio, que les clasifica en adecuado, y un 23% en un nivel excelente; solamente un 17% presenta niveles inadecuados de claridad emocional. En lo tocante a la *Reparación Emocional*, un 62% tiene un nivel adecuado y un 28% un nivel excelente, frente a un reducido 10% en nivel de necesidad de mejora.

Se muestran los resultados correspondientes al sexo en las figuras 4 y 5, en la figura 4 el 37 % del sexo femenino tiene presente la *Reparación Emocional*, 35% hace un enfoque a *Claridad Emocional* y el menor puntaje corresponde al 28% en *Atención Emocional*. Así mismo para el sexo masculino muestra un nivel adecuado en 30% donde hace énfasis *Atención Emocional*, el 34% tuvo un nivel intermedio en *Claridad Emocional*, 36% arroja una excelente *Reparación Emocional*.

Atención Emocional

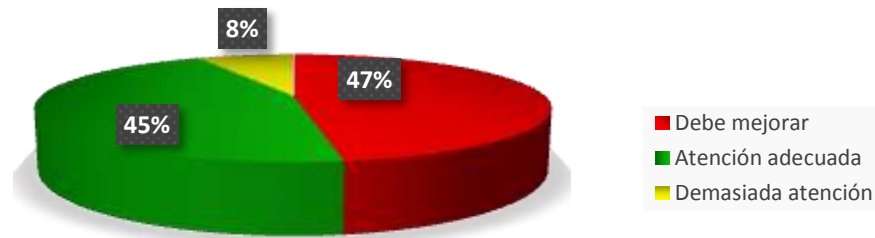


Figura 1. Distribución porcentual de los participantes según el nivel de atención emocional. Fuente, datos propios de la investigación, n=40.

Claridad Emocional

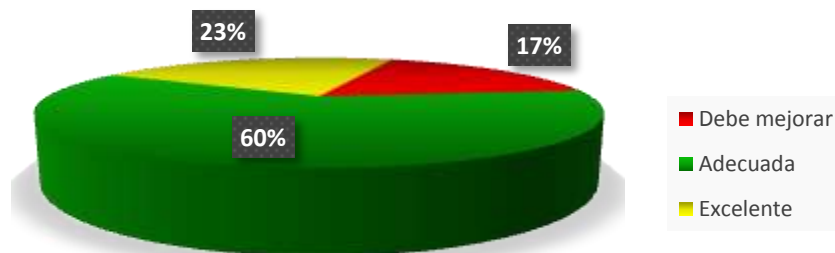


Figura 2. Distribución porcentual de los participantes según el nivel de claridad emocional. Fuente, datos propios de la investigación, n=40.

Reparación Emocional

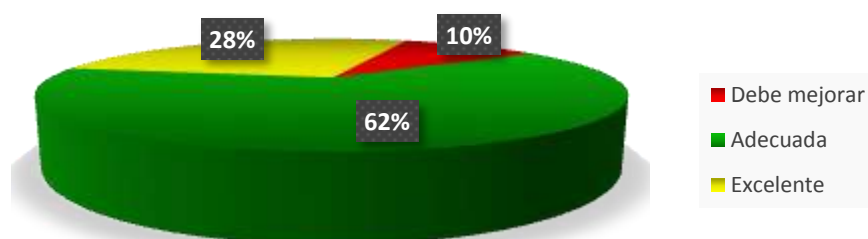


Figura 3. Distribución porcentual de los participantes según el nivel de reparación emocional. Fuente, datos propios de la investigación, n=40.

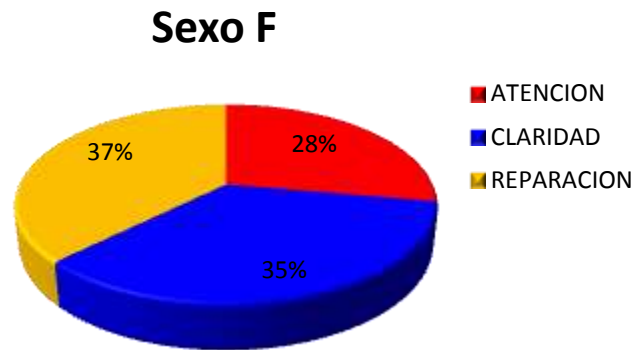


Figura 4. Distribución porcentual de los participantes de sexo femenino según el nivel de atención, claridad y reparación emocional. Fuente, datos propios de la investigación.

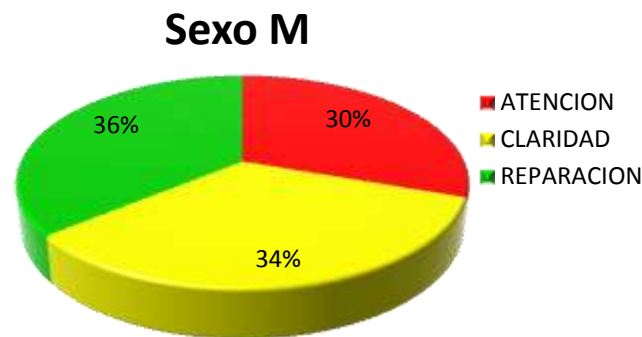


Figura 5. Distribución porcentual de los participantes de sexo masculino según el nivel de atención, claridad y reparación emocional. Fuente, datos propios de la investigación.

4.1 Discusión

Los resultados expuestos anteriormente sostienen la idea de que existe un nivel óptimo parcial de inteligencia emocional entre los empleados administrativos de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar. Este nivel se caracteriza por una mejor capacidad de claridad o entendimiento de las propias emociones, pero, sobre todo, de una percepción alta de la propia capacidad de regular las emociones. Aun así, casi la mitad de participantes tienen la tendencia a poner poca atención a sus propias emociones, lo que, en teoría, reduce su capacidad posterior de comprender y regular (Jiménez, 2016; Mayer, Caruso, & Salovey, 2016). De este modo, se puede afirmar que, pese a la

capacidad adecuada de comprensión y regulación en la mayoría de empleado administrativo, su nivel sería aún más alto si tuviesen la propensión a poner más atención y percibir mejor sus estados anímicos y afectivos.

Ambos sexos cuentan con una excelente *Reparación Emocional*, el sexo femenino cuenta con una excelente *Claridad Emocional*, en cambio el sexo masculino cuenta con una adecuada *Claridad Emocional*, y en el área de atención emocional ambos sexos se encuentran en una adecuada *Atención Emocional*.

Cabe aclarar que, dentro de la teoría de la inteligencia emocional, es inadecuado tanto tener una atención muy baja, como también lo es tener una atención muy alta (Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, & Palfai, 1995).

Los resultados obtenidos son similares a los expuestos por otros estudios en trabajadores hospitalarios. Por ejemplo, en Perú el porcentaje de personas con baja inteligencia emocional en el estudio de Acuña (2017) fue de 19%, cifra próxima a los niveles encontrados en el presente estudio en cuanto a claridad y reparación.

Existen otros estudios en los que la cifra de personas con problemas de inteligencia emocional es un poco más alta. En el mismo país peruano, el estudio de Valverde (2017) en enfermeras arrojó un 36% de personas en esa condición, mientras que, en trabajadores universitarios, Mays (2017) encontró un nivel problemático de inteligencia emocional en el 25% de participantes.

Con respecto a una población más directamente comparable, el estudio de Bornaz (2016) también abordó a trabajadores administrativos de una red de atención en salud. En su caso, como en el presente, el mayor porcentaje de trabajadores se ubica en niveles intermedio de inteligencia emocional. No obstante, en el caso de esa investigación peruana, el siguiente nivel en porcentaje

es el bajo, con 25%; en nuestro estudio, el segundo puesto en porcentaje corresponde al nivel alto o excelente en comprensión y reparación emocional, con entre 23 y 28%.

Al hacer el comparativo con otros estudios nacionales, se halla que los docentes del estudio de Cruz & Vargas (2017) en Bogotá tienen niveles más óptimos de percepción emocional con respecto a los participantes del presente estudio. En esa investigación, el nivel de poca atención emocional correspondió a 22%, mucho menor al 47% de los trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica. No obstante, el porcentaje de nivel bajo de comprensión emocional en esos docentes fue mayor, llevando a un 28%, en comparación con el 17% del presente estudio. La regulación si tuvo una distribución similar, encontrando que el 11% de los docentes del estudio señalado tienen un nivel bajo, frente al 10% de nuestro estudio.

Por su parte, la comparación a nivel regional ubica en un mejor nivel de inteligencia emocional a los trabajadores participantes respecto a trabajadores de un almacén de cadena de la ciudad, que estuvieron en el estudio de Rodero (2004). En su caso, el 70% de participantes exhibieron bajo nivel de regulación emocional; en cambio, los datos atrás expuestos en la sección resultados, indica que solo el 10% de trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica tienen baja regulación.

Los datos de claridad y reparación del estudio de Vásquez (2008) son cercanos a los encontrados en el presente estudio. En su caso, entre el 10 y 19% de participantes tienen niveles bajos en esas dos competencias emocionales. La cantidad de personas con baja atención es menor en ese estudio que entre los trabajadores administrativos abordados aquí; cabe aclarar que ese estudio no solo acogió trabajadores, son también a estudiantes de una institución universitaria.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones

Los resultados arrojados por la medición del TMMS-24 en los trabajadores administrativos de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar demuestran unos niveles adecuados de inteligencia emocional sobre todo en claridad y reparación; es llamativo que a pesar de que la mitad de personas tienen baja atención emocional, aun así, las demás dimensiones de inteligencia emocional tienen niveles óptimos. Puede explicarse parcialmente por el hecho de que la mayor atención a las emociones también dificulta su comprensión y regulación (Mayer, Caruso, & Salovey, 2016).

La comparación con los diversos antecedentes nacionales e internacionales no arrojan datos extremadamente diferentes, aunque si hay variaciones. La más notoria de ellas es que ningún otro estudio revisado mostró que la atención emocional inadecuada fuera mucho mayor que los niveles problemáticos de comprensión y reparación. Solamente un estudio antecedente abordó, en Perú, el mismo tipo de población que la nuestra, encontrándose datos relativamente cercanos sobre el nivel de inteligencia emocional.

Estos resultados obtenidos son relevantes, en primera medida, porque la inteligencia emocional es un tema que pertenece a la micro perspectiva del comportamiento organizacional (Chiavenato, 2009). Además de ello, se ha demostrado que quienes presentan mayores niveles de inteligencia emocional, son más exitosos en el momento de asumir retos a nivel laboral y del trabajo (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006).

Pero no solo hay una incidencia individual de la inteligencia emocional en el plano de las organizaciones. Según lo explica Goleman & Cherniss (2013), la eficacia organizativa se ve facilitada por este fenómeno psicológico, en el sentido en que se fortalece el trabajo en equipo, el desarrollo del talento humano, el compromiso laboral, la innovación, la productividad, la calidad

de los servicios, entre otros. Esa influencia positiva se ve mediada por el liderazgo y las relaciones interpersonales.

Para el caso específico de la Unidad Pediátrica Simón Bolívar, resulta relevante que su gestión de los recursos humanos apoye el cumplimiento de sus propósitos misionales basados en la calidad del servicio de salud. Dentro de esta gestión, un tema importante es la manera en que los funcionarios regulan sus propias emociones para afrontar las demandas laborales y sociales del trabajo.

Si bien los resultados no muestran grandes complicaciones en el manejo de la inteligencia emocional entre los participantes, si demuestran una oportunidad de mejora, pues hay una tendencia a niveles intermedios en comprensión y reparación, aunque hay una proporción importante de dificultades en la percepción de los estados anímicos.

Por último, los resultados obtenidos dan información relevante para la empresa y da un antecedente en el campo de la psicología organizacional a nivel local, donde existe poca evidencia sobre las habilidades emocionales de los trabajadores. No obstante, su generalización es muy limitada por varias razones. La principal de ellas, la cantidad de participantes y el tipo de muestreo no permite pensar en que los niveles de inteligencia emocional encontrados caractericen a la mayoría de trabajadores de la ciudad de Valledupar. De igual forma, no existe evidencia en el país de que el TMMS-24 tenga validez y confiabilidad en la población trabajadora colombiana y, más importante aún, no se sabe si los baremos originales del instrumento para su interpretación tendrían los mismos rangos de puntaje.

Para finalizar, se sugieren una serie de medidas, tanto a nivel de la organización, como a nivel de investigación en el campo de la psicología organizacional. Entre ellas:

- Incluir actividades de auto-reconocimiento de las emociones en los planes de capacitación de los trabajadores de manera prioritaria. Esta medida mejoraría la atención emocional y, de forma indirecta, ayudaría a fortalecer aún más la claridad y reparación.
- Capacitar a los líderes y jefes en inteligencia emocional y en habilidades de liderazgo, para ser facilitadores de un mejor uso de la inteligencia emocional entre los colaboradores. Es bien sabido que estas habilidades se ven fortalecidas por procesos de aprendizaje como el aprendizaje vicario o por modelamiento.
- Promover en las relaciones interpersonales y en el trabajo en equipo la expresión emocional asertiva y regulada.
- Para futuras investigaciones en el tema, se puede tomar muestras que abojan a todos los trabajadores de las instituciones de salud, y no solo a los trabajadores administrativos, de forma que sea más evidente si hay lógicas del trabajo o del proceso productivo que generen manifestaciones diferentes de inteligencia emocional.
- La inteligencia emocional podría ser correlacionada con otras variables importantes para las empresas, tales como evaluación de desempeño, satisfacción laboral y ausentismo. De igual forma, podría hacerse correlación con otras variables como la percepción de las relaciones interpersonales y del liderazgo, las cuales son reportadas en la literatura como asociadas a la inteligencia emocional.
- A nivel de muestreo, se podría tomar datos entre participantes pertenecientes de diferentes empresas de múltiples sectores de la economía, con un suficiente número de muestra como para hacer mejores generalizaciones. Se podría tener ese logro con la colaboración de instituciones como Cámara de Comercio de Valledupar, que están

interesadas en promover la productividad de los emprendimientos e instituciones productivas locales.

Referencias bibliográficas

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal d recursos humanos en el Hospital Nacional Dos De Mayo*. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú.
- Araujo, M y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Dialnet*. 4(2), 132-147. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias. (2006). Población y muestra [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Arias, J. (2013). Censo de población. *Bvp centro americano de población*. Recuperado de <https://ccp.ucr.ac.cr/bvp/texto/13/censos.htm>
- Ardila, R. (2011). Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar?. *Revista académica Colomb Cienc*. 35 (134): 97-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Bradberry, T. (2018). Inteligencia emocional: ¿qué es y porque la necesitas? TalentSmart. *World Economic Forum*. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2018/03/inteligencia-emocional-que-es-y-por-que-la-necesitas/>
- Capitalismo, C. (2017). *El impacto de la inteligencia emocional en el trabajo en 10 datos*. Cultura Consiente España. Recuperado de <https://capitalismoconsciente.es/blog/el-impacto-de-la-inteligencia-emocional-en-el-trabajo-en-10-datos/>
- Cherniss, C. & Goleman, D. (2013) *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona; Editorial Kairos.

- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Cruz, I. & Vargas, A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América*. (Tesis de pregrado). Fundación universitaria los libertadores. Bogotá, D.C
- Diaz , L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones Concepto, Historia y Método*. Universidad de La Laguna.
- Denzin, N. (2009). On Understading Emotion. *Revista Academica Sociopedia*, 1(13), 1-10. doi: 10.1177/205684601261.
- Fernández, P. & Extremera, N. (2009, 07, 17). Inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 66 (23,3), 73-84. Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf
- Goleman, D. (2008) Citado por Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional*. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Guarín, S. (2019). Las deudas a los profesionales de salud en Colombia superan los 6 mil millones de pesos. *El Diario de la Salud el Periódico de los Profesionales de la Salud de Colombia*. Recuperado de <https://eldiariodesalud.com/nacional/las-deudas-los-profesionales-de-salud-en-colombia-superan-los-6-mil-millones-de-pesos>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Recuperado <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comprtamiento Organizacional* (Séptima). México: McGraw Hill.
- Jiménez, A (2016). Inteligencia emocional. En: AEPap . *Curso de Actualización Pediatría 2016*. Madrid: Lúa, 3.0 (2016), 473-85.
- Manrique, J. (2018). Evaluación de la inteligencia emocional de los colaboradores en una empresa familiar en la ciudad de Cartagena. *Revista de ciencias sociales aplicadas*. Recuperado de <file:///C:/Users/Casa/Downloads/69934-369518-1-SM.pdf>
- Martínez, A (2011). *Relaciones entre inteligencia emocional y estrategia de afrontamiento ante el estrés*. Universidad de Alicante. Alicante – España.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
<https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Mays, J. (2017). *Inteligencia emocional y clima organizacional en las áreas administrativas de la Universidad privada del Norte*. Universidad Cesar Vallejo. Lima- Perú.
- Nava, A. (2006). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Clima Organizacional en los niveles gerenciales medios de las Pymes*. Tesis doctoral no publicada (Doctorado en Ciencias Gerenciales). Universidad Rafael Beloso Chacín, Maracaibo.
- Rodero, C (2004). *La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral de menores trabajadores en Carulla, Vivero en el municipio de Valledupar*. (Tesis de pregrado). Universidad Abierta y a Distancia (UNAD). Valledupar- Cesar.
- Rodríguez, L (2015). *Desarrollo de la inteligencia emocional de los niños y niñas de pre jardín de la UPTC*. (Tesis de pregrado). Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, Tunja – Boyaca.

- Rojas, S. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia*. (Tesis de pregrado). Corporación Universitaria Lasallista, Betulia – Antioquia.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, & health*. (pp. 125–154).
<https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Tafur, R. (2008). *Metodología de investigación científica* (Tesis de pregrado). Lima Perú.
- Valverde, N. (2017). *La inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería de un hospital nivel III*. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Vásquez, F. (2008). *Inteligencia emocional en alumnos, docentes y personal administrativo de una Universidad privada de Barranquilla*. (Trabajo de grado). Universidad Simón Bolívar. Barranquilla – Colombia.

ANEXOS



Universidad
Popular del Cesar

Departamento de Psicología



LA ACREDITACIÓN ES
EL COMPROMISO DE TODOS

Valledupar, 25 de octubre de 2019

Doctora
LORENA LUCÍA MORELO DÍAZ
Coordinadora de Recursos Humanos
Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar

Referencia: Solicitud de permiso para realizar proyecto de grado

Respetuoso saludo.

Conocedores de su espíritu de colaboración nos dirigimos a usted de manera comedida para solicitar su apoyo, debido a que las estudiantes: **REYES MARCELA MEJIA MOSQUERA** y **KARINA MARCELA DURAN PEDROZO**, asesoradas por la docente del Programa de Psicología **LEIDY ANDREA NÚÑEZ BAUTISTA**, desean llevar a cabo su proyecto de grado "Inteligencia emocional de los empleados de la Clínica Unidad Pediátrica Simón Bolívar"

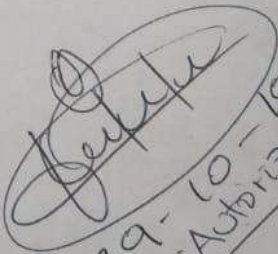
Cabe resaltar que la información que pueda suministrar la Institución, será utilizada para fines académicos y se mantendrá un carácter confidencial y ético.

Por lo anterior, solicito su permiso para la elaboración del proyecto de grado en las instalaciones de la Institución, de la cual usted forma parte importante.

De antemano agradezco su valiosa colaboración



Cordialmente,


LIBJA ALVIS BARRANCO
Directora de Departamento de Psicología


29-10-19
Nota: Autorizado!



www.unicesar.edu.co
Balneario Hurtado Vía a Patillal. PBX (57) (5) 5845336 EXT. 1052
Línea de atención al ciudadano 01 8000 400380
Valledupar Cesar Colombia

 <p>Universidad Popular del Cesar</p>	<p>CONSENTIMIENTO INFORMADO</p> <p>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES PROGRAMA DE PSICOLOGÍA</p>	<p>Página 1 de 4</p>  <p>PROGRAMA DE PSICOLOGÍA Universidad Popular del Cesar</p>
--	--	--

Fecha del consentimiento: 12-11-2019

Hora: 09:00 am

Mediante el presente documento legal se afirma que la ley 1090 del 2006 en el Artículo n°2 inciso n°5 se contempla que el ejercicio del psicólogo debe tener la confidencialidad necesaria de la información obtenida de las personas. Se revelara la información a los demás solo con el consentimiento de la persona intervenida. De igual manera como lo contempla la misma ley en el inciso n°9 se establece que la investigación con participantes humanos se considera un aporte para la psicología, dado que se empleará un instrumento psicométrico para la complementación del proyecto de grado titulado INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LA CLÍNICA UNIDAD PEDIÁTRICA SIMÓN BOLÍVAR DE VALLEDUPAR. Dado que los resultados obtenidos serán de uso con fines académicos.

El instrumento psicométrico a utilizar es el TMMS-24 el cual es auto-complementable que se aplicará individual y colectiva. La persona que completa el cuestionario debe responder indicando su grado de acuerdo con la expresión recogida en cada uno de los ítems en una escala que va de 1 (Nada de acuerdo) a 5 (Totalmente de acuerdo). Es importante tener en cuenta que no deben elegir sólo las puntuaciones extremas de 1 y 5.

Este instrumento contiene 24 ítems corresponde a una escala de preguntas enumeradas del 1 al 8, donde estas evalúa la dimensión de atención emocional, luego tenemos los ítems del 9 al 16 evalúa la dimensión de claridad emocional. Y por último los ítems correspondientes del 17 al 24 evalúan la dimensión de reparación emocional.

Mediante este documento legal certifico que he sido informado por parte de las psicólogas en formación Duran Pedrozo Karina Marcela & Mejía Mosquera Reyes Marcela sobre la

aplicación de una escala de inteligencia emocional (TMMS-24). Dicho esto si las personas participantes están de acuerdo con los lineamientos establecidos a continuación pueden firmar:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Liseth Torres	tecnico Administa	Liseth
Liseth Rojas	Lider de Reserva	Liseth Rojas
Juan Milena Arias	Aux de autorización	Juan Arias
Mansol yepes	Aux de autorización	Mansol yepes.
Karen Monsalve y	Reducción	Karen
Lina M. Dovale T.	Aprendiz SENA	Lina Dovale T.
Alexandra Vanstallan	Auxiliar contable	Alexandra
Diego Tard	AUX CAJERO	Diego
Dina Wachipar	AUX-Administrativo	Dina
Carlos A. Saavedra	Lider Facturación	Carlos
Rudy Ernesto Balmaceda	Auditor de Ctos Medicos	Rudy
Jos David Miraval	TEC Adm	Jos David
Marro Jimenez	Ting	Marro
Catalina Henao	Tecnico Admi II	Catalina Henao
Ferabán Gil	Lider C. externa.	Ferabán Gil
Man M Jimena	E CAJERO	Man M Jimena
Victor Arzuaga y	facturador	Victor

Giselly Fuentes Ramirez	Lider Enfermeras	Giselly Fuentes R
Tatience Doreco	Tecnico administrativo	Tatience Doreco
Karino Acosta	Lider S.E.	Jonny Acosta
Yosun Quiroz	Emp. Adm.	Yosun Q.
Cecilia De la Hoz	Aprendiz	Cecilia De la Hoz
Lissie Herrera C.	Aux Administr.	Lissie Herrera C.
Lina M. Solano	Aux. Administrativo	Lina Solano
Laura Verdugo Perez	Aux. Administrativo	Laura Verdugo P.
Yofreins Donado	Aprendiz	Yofreins Donado
Kenelma Hernandez	Aux. archivo	Kenelma Hernandez
Pamela Luna	Aux. talento humano	Daniela Luna
Vleidy Martiuz Costa	Card. Ssst	Vleidy Martiuz Costa
Vivian Mondaza Costa	Asesor Juridico	Vivian Mondaza Costa
Alfadio Rio	Aux. Adm.	Alfadio Rio
Lina Reyes Martinez	Aprendiz	Lina Reyes
Karol Bastidas Blanchar	Aux. Adm.	Karol Vanessa
Juan Rojas	Aux. Adm.	Juan Rojas
Yosun Quiroz	Aux. Adm.	Yosun Quiroz
Ulises Solano	Facturación	Ulises Solano
Elana Ramirez	Aux. Seguridad y Salud	Elana Ramirez
Jessica Gonzalez	Vigilante	Jessica Gonzalez
Carlos Manquillo	Tecnico. Refrigeración	Carlos Manquillo
Kuty Ospino T.	Autorizaciones	Kuty O

*Inteligencia emocional en los empleados del
Área administrativa de la Clínica Unidad Pediatra Simón Bolívar*

TMMS-24.

INSTRUCCIONES: A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus *emociones y sentimientos*. Lea atentamente cada frase e indique por favor el *grado de acuerdo o desacuerdo* con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. *No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.*

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

Adaptación de Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004) del Trait Meta-Mood Scale (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995).