

Número 2 – Enero/Junio 2018

REVISTA SALUD Y BIENESTAR COLECTIVO

ISSN 0719-8736

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero

PUERTO MONTT - CHILE





CUERPO DIRECTIVO

Director – Editor en Jefe

Dr. Alex Véliz Burgos

Universidad de Los Lagos, Chile

Subdirectora

Mg. Anita Dörner Paris

Universidad de Los Lagos, Chile

Editor Científico

Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda

Universidad Católica de Temuco, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Dr. José Luis Reyes Lobos

Lic. Paulinne Corthorn Escudero

221 B Web Sciences, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

221 B Web Sciences, Chile

Diagramación / Documentación

Lic. Carolina Cabezas Cáceres

221 B Web Sciences, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

221 B Web Sciences, Chile

*Publicación del Núcleo de Salud y Bienestar
Colectivo, Puerto Montt, Patagonia, Chile*

COMITÉ EDITORIAL

Dr. Adolfo Abadia

Universidad ICESI, Colombia

Dr. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Francisco José Francisco Carrera

Universidad de Valladolid, España

Dr. Darío Páez Rovira

Universidad del País Vasco, España

Dra. Anabel Paramá Díaz

Universidad de Valladolid, España

Dr. Oscar Santilli

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Mg. Gladys Castillo Castro

Universidad San Martín de Porres, Perú

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Diálogos en Mercosur, Brasil

Dr. Alain Morejón Giraldoni

*Universidad de Ciencias Médicas de
Cienfuegos, Cuba*

Dr. Marco Eduardo Murueta

*Asociación Mexicana de Alternativas em
Psicología, México*

Mg. Oswaldo Orellana Manrique

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
Perú*



Dr. Carlos Peraza

Biomed Centroamerica, Belize

Dr. José Puig Espinosa

Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Alicia Risueño

Universidad Kennedy, Argentina

Dr. José Vives-Rego

Universidad de Barcelona, España



Indización

Revista Salud y Bienestar Colectivo, se encuentra indizada en:





ISSN 0719-8736 - Número 2 – Enero/Junio 2018 pp. 07-24

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA EN LIMA, PERÚ

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND LABOR PRODUCTIVITY IN A FACULTY OF MEDICINE ADMINISTRATIVE STAFF HUMAN IN LIMA, PERU

Mg. Milagro Castro Castro

Universidad de San Martín de Porres, Perú

mcastroc@usmp.pe

Mg. Gladys Castillo Castro

Universidad de San Martín de Porres, Perú

gcastilloc@usmp.pe

Fecha de Recepción: 14 de diciembre de 2017 – **Fecha de Aceptación:** 26 de enero de 2018

Resumen

Objetivo: Determinar la relación existente entre IE y productividad laboral en el personal administrativo de la Facultad de Medicina Humana de una Universidad de Lima, Perú.

Método: Estudio correlacional básico que relaciona las variables IE y productividad laboral; cuyo objetivo es descubrir el conjunto de relaciones asociativas entre las variables que intervienen en determinado fenómeno, no existiendo variables dependientes e independientes. La investigación es explicativo y descriptivo. Muestra de 70 trabajadores, año 2016.

Resultados: El análisis descriptivo considera 39 años de edad. El 45.7% de la muestra pertenece al sexo femenino y el 54.3% al sexo masculino. El 40% se ubica en el nivel medio de I.E y el 51.4% nivel medio del componente interpersonal; 27.1% se ubica en el nivel alto. El 52.9% en el nivel medio del componente intrapersonal de IE En el componente adaptabilidad de la IE el 54.3% se ubica en el nivel medio. En la evaluación de productividad, el 66% en el nivel alto.

Conclusiones: Existe una correlación significativa entre el nivel de IE y la productividad laboral. Se confirma que el personal administrativo con un mayor nivel de Inteligencia Emocional tiene mejor productividad laboral. No se encontró diferencias significativas entre la IE y el género. Se comprobó que existen diferencias al correlacionar positivamente la IE con el grado de instrucción. Se confirma una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la edad del personal administrativo. Finalmente se ha comprobado que existen diferencias al correlacionar positivamente la inteligencia emocional con el grado de instrucción del personal administrativo.

Palabras Claves

Inteligencia emocional – Salud mental – Estudiantes – Colaboradores – Productividad laboral

Abstract

Objective: To determine the relationship between emotional intelligence (EI) and work productivity in the administrative personnel of the faculty of human medicine of a university in Lima, Peru.

Materials and methods: A basic correlational study conducted in 2016 which related variables such as EI and work productivity, aimed at discovering the set of associative relations between variables involved in a particular phenomenon, without considering dependent and independent variables. The research had an explanatory and descriptive design. The sample consisted of 70 workers.

Results: The descriptive analysis considered a mean age of 39 years. Forty-five point seven percent (45.7%) of the sample were females and 54.3% were males. Forty percent (40%) of the sample had a medium level of EI. Fifty-one point four percent (51.4%) had a medium level and 27.1% had a low level on the EI interpersonal component. Fifty-two point nine percent (52.9%) had a medium level on the EI intrapersonal component. Fifty-four point three percent (54.3%) had a medium level on the EI adaptability component. Sixty-six percent (66%) had a high level on the EI productivity component.

Conclusions: There is a significant correlation between EI levels and work productivity. It has been confirmed that the administrative personnel with a higher EI level present a better work productivity. No significant differences were found between EI and gender. It has been verified that there are differences when correlating, in a positive manner, EI to the level of education. It has been confirmed that there is a positive correlation between EI and the age of the administrative personnel. Finally, it has been verified that there are differences when correlating, in a positive manner, EI to the level of education of the administrative personnel.

Keywords

Emotional intelligence – Mental health – Students – Collaborators – Work productivity

Introducción

La *Inteligencia Emocional* (IE), conocida también como la capacidad para reconocer nuestros sentimientos; hace referencia a los métodos que participan en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de las emociones propias y de los demás para solucionar problemas y regular el manejo de la conducta. Desde esta óptica, la IE se refiere a la capacidad que tienen las persona para razonar sobre sus emociones y para procesar la información emocional para aumentar el razonamiento.¹

Publicaciones posteriores de diferentes autores, van desarrollando el concepto de inteligencia emocional. Algunas de los libros de referencia obligada son las de: Salovey y Sluyter² sobre las aplicaciones educativas de la inteligencia emocional; Mayer, Salovey y Caruso³ exponen que la inteligencia emocional, se puede concebir como mínimo de tres formas: como movimiento cultural, como rasgo de personalidad y como habilidad mental. En la década del dos mil han aparecido algunas obras que cuentan, con la colaboración de autores reconocidos, en las que se va exponiendo el estado de la IE con los últimos avances. Dentro de esta categoría es obligado citar las obras editadas por Bar-On y Parker⁴, Schulze y Roberts⁵ y Mestre Navas y Fernandez Berrocal⁶.

Al respecto, se desarrollado numerosos trabajos prácticos que se han centrado en estudiar el papel de la IE en el bienestar psicológico de los alumnos. La mayoría de dichos trabajos ha seguido el marco teórico propuesto por Mayer y Salovey,⁷ quienes definen la IE con sus cuatro componentes: percepción, asimilación, comprensión y regulación, lo cual nos proporciona un marco teórico prometedor para conocer los procesos emocionales básicos que se adelantan al desarrollo de un adecuado equilibrio psicológico y ayudan a comprender mejor el rol mediador de ciertas variables emocionales de los alumnos y su influencia sobre su ajuste psicológico y bienestar personal. Puesto que los componentes de la IE incluyen las habilidades para percibir, comprender y manejar de forma adaptativa las propias emociones, el propósito de estos estudios ha sido examinar si los alumnos con una mayor IE presentan niveles más elevados de salud mental, satisfacción y bienestar que aquellos con menor puntuación en estas habilidades.

¹ M. A. y P. Salovey, La evaluación de la inteligencia emocional con el Mayer, Salovey, Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). En J. M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (Coords.), Manual de Inteligencia Emocional (Madrid: Pirámide, 2007), 67-78.

² P. Salovey y D. Sluyter (Eds), Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators (Nueva York: Basic Books, 1997)

³ Mayer, Caruso y Salovey, Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace (San Francisco: Jossey-Bass, 2000), 320-342.

⁴ R. Bar-On, Bar-On emotional quotient short form (EQ-i:Short): Technical manual (Toronto: Multi-Health Systems, 2002), 80-82.

⁵ Ralf Schulze y Richard D. Roberts, (Eds.) Emotional Intelligence: An International Handbook (Cambridge (MA): Hogrefe & Huber Publishers, 2005).

⁶ José Miguel Mestre Navas y Pablo Fernández Berrocal (Coords.), Manual de inteligencia emocional (Madrid: Pirámide, 2007).

⁷ Mayer y Salovey, What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds), Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators (Nueva York: Basic Books, 1997).

La evaluación de esos componentes de la IE se ha realizado mediante dos tipos de instrumentos a los que se hará referencia cuando se describan los diferentes estudios empíricos: auto informes y medidas de habilidad.⁸ Menciona que los auto informes son cuestionarios que el propio alumno contesta reflejando su percepción sobre sus propias habilidades. Uno de los cuestionarios más utilizados en la investigación ha sido el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) desarrollado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai⁹ y del que existe una versión reducida y adaptada a la población española, el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24),¹⁰ que evalúa los niveles de inteligencia emocional intrapersonal mediante tres factores: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de los estados de ánimo. Las medidas de habilidad más utilizadas han sido el Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)¹¹ y el más reciente el Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)¹².

Los estudios realizados en Estados Unidos han mostrado que los alumnos universitarios con más IE (evaluada con el TMMS) informan menor número de síntomas físicos, menos ansiedad social y depresión, mejor autoestima, mayor satisfacción interpersonal, mayor utilización de estrategias de afrontamiento activo para solucionar sus problemas y menos rumiación. Además cuando estos alumnos son expuestos a tareas estresantes de laboratorio, perciben los estresores como menos amenazantes y sus niveles de cortisol y de presión sanguínea son más bajos¹³ e incluso, se recuperan emocionalmente mejor de los estados de ánimos negativos inducidos experimentalmente. Otros estudios realizados en Australia presentan evidencias de que los estudiantes universitarios con alta IE responden al estrés con menos ideaciones suicidas, comparados con aquellos con baja IE, e informan de menor depresión y desesperanza.¹⁴ Igualmente, Liao et al.¹⁵ han encontrado que los estudiantes de secundaria que indican menores niveles de IE tienen puntuaciones más altas en estrés, depresión y quejas somáticas.

Los estudios llevados a cabo con una medida de habilidad (MEIS) presentan resultados similares. Los estudiantes universitarios con niveles altos de IE muestran una

⁸ N. Extremera y P. Fernández-Berrocal, La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30 (2003), 1-12.

⁹ P. Salovey; J. D. Mayer; S. Goldman; C. Turvey y T. Palfai, Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (Washington, DC: American Psychological Association, 1995), 125-154.

¹⁰ Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, Inteligencia emocional y depresión. *Encuentros en Psicología Social*, 1 (5) (2003), 251-254.

¹¹ Mayer, Caruso, y Salovey, Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence...*

¹² Mayer, Caruso, y P. Salovey Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (San Francisco: Jossey-Bass, 2000), 320-342.

¹³ P. Salovey; A. Woolery y J. D. Mayer, Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En G.J.O. Fletcher y M. S. Clark (Eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Interpersonal processes* (Malden, MA: Blackwell Publishers, 2001), 279-307..

¹⁴ Ciarrochi, Deane y Anderson, Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32 (2), (2002) 197-209.

¹⁵ A. K. Liao ; A. W. L. Liao ; G. B. S. Teoh y M. T. L. Liao, The Case for Emotional Literacy: the influence of emotional intelligence on problem behaviours in Malaysian secondary school students. *Journal of Moral Education*, 32 (1), (2003) 51-66.

mayor empatía, una satisfacción ante la vida más elevada y mejor calidad en sus relaciones sociales¹⁶.

En España, también se han llevado a cabo investigaciones con estudiantes adolescentes de enseñanza secundaria obligatoria.¹⁷ Los resultados han mostrado que cuando a los adolescentes se – les divide en grupos en función de sus niveles de sintomatología depresiva, los alumnos con un estado normal se diferenciaban de los clasificados como depresivos en niveles más altos en IE, en concreto por una mayor claridad hacia sus sentimientos y niveles más elevados de reparación de sus emociones. En cambio, los escolares clasificados como depresivos tenían menores niveles en estos aspectos de IE y mayores puntuaciones en ansiedad y en la frecuencia de pensamientos repetitivos y rumiativos que tratan de apartar de su mente. Igualmente, altas puntuaciones en IE se han asociado a puntuaciones más elevadas en autoestima, felicidad, salud mental y satisfacción vital, y menores puntuaciones en ansiedad, depresión y supresión de pensamientos negativos.¹⁸

El mismo tipo de relaciones entre la IE y el ajuste emocional en estudiantes universitarios se ha encontrado en otros países de habla hispana como Chile.¹⁹

Desde los modelos de IE también se hace énfasis en las habilidades interpersonales. Las personas emocionalmente inteligentes no sólo serán más hábiles para percibir, comprender y manejar sus propias emociones, sino también serán más capaces de extrapolar sus habilidades de percepción, comprensión y manejo a las emociones de los demás. Esta teoría proporciona un nuevo marco para investigar la adaptación social y emocional puesto que la IE jugaría un papel elemental en el establecimiento, mantenimiento y la calidad de las relaciones interpersonales. Los estudios realizados en esta línea parten de la base de que un alumno con alta IE es una persona más hábil en la percepción y comprensión de emociones ajenas y posee mejores habilidades de regulación.

Además, las habilidades interpersonales son un componente de la vida social que ayuda a las personas a interactuar y obtener beneficios mutuos. Es decir, las habilidades sociales tienden a ser recíprocas, de tal manera que la persona que desarrolla y posee unas competencias sociales adecuadas con los demás es más probable que reciba una buena consideración y un buen trato por la otra parte, sin olvidar que el apoyo social ayuda a regular el impacto negativo de los estresores cotidianos.

Algunos estudios anglosajones han encontrado datos empíricos entre la IE y las relaciones interpersonales. Por ejemplo, mediante auto informes se han encontrado relaciones positivas entre una elevada IE y mejor calidad de las relaciones sociales²⁰. En

¹⁶ Ciarrochi, Chan y Caputi, A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3), (2000) 539-561.

¹⁷ Fernández-Berrocal; Alcaide y Ramos, A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3), (1999) 539-561

¹⁸ Fernández-Berrocal; Alcaide; Extremera y Pizarro, The role of perceived emotional intelligence in the psychological adjustment of adolescents. *Manuscrito remitido para publicación* (2002) 20-22

¹⁹ Fernández-Berrocal; Salovey; Vera; Ramos y Extremera, Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Española de Motivación y Emoción*, 3, (2002) 159-167.

²⁰ Schutte; Malouff; Bobik; et al., Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141 (4), (2001) 523-536.

la misma línea, Mayer, Caruso y Salovey²¹ mediante una medida de habilidad (MEIS) encontraron que los estudiantes universitarios con mayor puntuación en IE tenían también mayor puntuación en empatía.

La línea de investigación dirigida a analizar la influencia de la IE en el rendimiento académico ha mostrado resultados contradictorios. De hecho, los primeros estudios anglosajones realizados en población universitaria acreditaron una relación directa entre IE y rendimiento académico. En uno de ellos se mostraron evidencias del vínculo entre IE y rendimiento, mediante un diseño longitudinal para comprobar si las puntuaciones en IE evaluadas al empezar el curso académico permitirían predecir las puntuaciones obtenidas en las notas finales. Los datos demostraron que las puntuaciones en IE predecían significativamente la nota media de los alumnos²². Posteriormente, los resultados de Newsome, Day y Catano²³ no avalaron las relaciones positivas entre IE medida con el EQ-i (una medida de IE de autoinforme) y el rendimiento académico en estudiantes universitarios canadienses. Ni la puntuación total del cuestionario ni sus subescalas fueron predictores de las notas al finalizar el curso. A juicio de Parker, Summerfeldt, Hogan y Majeski²⁴, la escasa relación encontrada en el estudio de Newsome et al.²⁵ entre IE y rendimiento académico podría ser explicada por diferentes problemas metodológicos relacionados con la muestra, ya que se seleccionaron estudiantes que estaban pasando por distintos procesos de transición (p.e., estudiantes de primer año, estudiantes de último año, estudiantes a tiempo completo, alumnos a tiempo parcial, estudiantes adolescentes, estudiantes adultos).

Una evaluación adecuada de la IE permite obtener datos muy útiles y novedosos del funcionamiento y los recursos emocionales del alumno, así como información sobre el grado de ajuste social y de bienestar en el ámbito individual, social y familiar. De esta manera, los estudios realizados evidencian que una baja IE es un factor clave en la aparición de conductas disruptivas en las que subyace un déficit emocional. Así, en conexión con lo examinado hasta ahora, es esperable que los alumnos con bajos niveles de IE presenten mayores niveles de impulsividad y peores habilidades interpersonales y sociales, lo cual favorece el desarrollo de diversos comportamientos antisociales.

Algunas investigaciones en el aula han relacionado la violencia y la falta de comportamientos prosociales de los alumnos con medidas de habilidad de IE (MEIS). Estos hallazgos han confirmado relaciones positivas y significativas entre alumnos emocionalmente inteligentes, una evaluación por parte de sus compañeros más positiva y

²¹ J. D. Mayer; D. Caruso y P. Salovey, Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (1999), 267-298.

²² Schutte ; Malouff ; Hall et al., Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25 (2) (1998) 167-177.

²³ Newsome; Day y Catano, Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29 (6), (2000) 1005-1016

²⁴ Parker; Summerfeldt, Hogan y Majeski, Emotional intelligence and academia success: examining the transition from high school to university. *Personality and Individual Differences*, 36 (1) (2004), 163-172.

²⁵ Day Newsome, Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29 (6), (2000) 1005-1016

menos comportamientos agresivos en el aula. Además, a juicio del profesor, el desarrollo de más conductas prosociales hacia los demás que el resto de los alumnos²⁶.

La calidad de vida personal es una forma de vida que los individuos desean y se proponen, consiste en alcanzar un desarrollo integral de los aspectos físicos, mental, espiritual, económico y social, lo que permitirá un equilibrio de la persona con la sociedad. El modo de vida y el nivel de vida son dos áreas que deben estar presentes en la calidad como ser humano. El aprendizaje supone un cambio en cuanto al logro de la calidad de vida, y será necesario que el individuo se incorpore a una dinámica de cambios constantes que no deben terminar, sino por el contrario ser continuos para encaminarse hacia la perfección que aunque no se alcance si es posible acercarse cada día más a ella con cada cambio.

El estilo de vida es una de las características más importantes del individuo, la capacidad creativa proporciona habilidades para imprimir un toque personal a cada cosa que realizamos proporcionando una buena salud mental.

Son tres los puntos que el individuo debe buscar para alcanzar su destino o lugar en la vida:

- a.- El auto conocimiento
- b.- El aprendizaje
- c.- La experiencia y disciplina

El auto conocimiento que se alcanza a través de la experiencia con una gran cantidad de vivencias, estableciendo relaciones interpersonales y grupales.

El aprendizaje que es la capacidad de experimentar, interpretando el significado de la experiencia en la realidad de uno mismo, nos permite enfocar nuevas metas con estrategias de crecimiento.

Según B. E. Ashforta, la vida organizacional se encuentra, constantemente, cargada de emociones fuertes²⁷. Sin embargo, según W. R. Scott, tradicionalmente, se ha considerado el lugar de trabajo como un ambiente racional²⁸, donde las emociones no tienen funciones productivas y cuya intervención solo sesga las percepciones e interfiere con la capacidad de raciocinio y toma de decisiones, esto según B. E. Ashforta y Humphrey.²⁹

²⁶ Rubin, Emotional intelligence and its role in mitigating aggression: A correlational study of the relationship between emotional intelligence and aggression in urban adolescents. Tesis doctoral no publicada (Immaculata College, Inmaculata, PA, Estados Unidos, 1999), 55-60.

²⁷ B. E. Ashforth, The handbook of emotional intelligence (revisión). Personnel Psychology. Autumn, Vol.54, nº 3, (2001).721-24.

²⁸ W. R. Scott, Organization: Rational, natural and open systems (Upper Saddle River NJ: Prentice-Hall, 1998).

²⁹ B. E. Ashforth y R. Humphrey, Emotion in the workplace: a reappraisal. Human Relations. Vol. 48, n,º2 (1995) 97-125.

Método

Tipo de investigación

La presente investigación es un estudio correlacional básico, por cuanto se interesa en relacionar las variables Inteligencia emocional y productividad laboral.

El objetivo de las investigaciones correlacionales consiste en descubrir el conjunto de relaciones asociativas que se manifiestan entre las variables que intervienen en un determinado fenómeno.

Al ser un estudio básico y correlacional, no existen variables dependiente e independiente. La investigación se centró en la búsqueda de la relación existente entre las variables.

El nivel de la investigación es explicativo y descriptivo, pues se propuso identificar las características de las variables de estudio y explicar la relación existente entre las mismas.

Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández, y Baptista³⁰ nos dicen que un diseño es el plan o estrategia para responder a las preguntas de la investigación. La investigación propuesta, busca encontrar la relación entre las variables inteligencia emocional y productividad laboral.

Por tanto, el diseño que aplicamos fue el correlacional simple de carácter descriptivo, pues este tipo de diseño es el más adecuado para las investigaciones en educación superior.

La investigación se orientó a recoger datos sobre las variables inteligencia emocional y productividad laboral y determinar el grado de relación existente entre ellas utilizando el inventario de Bar On.

Procedimiento de comprobación de hipótesis

Para comprobar las hipótesis estadísticas, se decidió categorizar las variables, para utilizar la prueba de Chi-cuadrado.

Población – Muestra

Para el trabajo de investigación se consideró como población de estudio a los 70 trabajadores administrativos de la Facultad de Medicina Humana de una Universidad en Lima, Perú, que vienen laborando en las distintas áreas de la Facultad durante el año 2016. El presente trabajo se desarrolló al interior de la Facultad de Medicina Humana; con los trabajadores administrativos; para el tratamiento estadístico que nos ocupa hemos decidido emplear el mismo número de colaboradores de la población vale decir a 70

³⁰ R. Hernández Sampieri; C. Fernández Collado y P. Baptista Lucio, Metodología de la Investigación (México: MacGraw Hill, 1991), 2º y ss.

colaboradores que vienen laborando durante el presente año en el área administrativa, por lo tanto se trata de una muestra isométrica.

La muestra fue tomada usando la variación porcentual (%) con respecto al total de colaboradores, evaluándolos por ítems de productividad e inteligencia emocional.

Se midió con los instrumentos diseñados para tal efecto a 70 colaboradores entre productividad e inteligencia emocional respectivamente.

Resultados

En la Tabla 1 se evalúa el análisis descriptivo de la edad, se aprecia que la media es de 39.45 años; por lo que al redondear los valores se estima en 39 años la edad promedio, con una variabilidad del orden del 11.05 respecto de la muestra, permitiendo medir la menor edad en 22 años y la mayor edad en 70 años.

Variable	n	Media	D. estándar	Mínimo	Máximo
Edad	70	39.45	11.05	22	70

Tabla 1
Datos descriptivos de la variable edad

En la tabla 2 se evalúa porcentualmente la muestra por sexo se observa que el 45.7% de ella pertenece al sexo femenino y el 54.3 % restante, es del sexo masculino.

Sexo	N	%
M	38	54.3
F	32	45.7

Tabla 2
Datos descriptivos de la variable sexo

En la tabla 3 se visualiza que el 40% de la muestra se ubica en el nivel medio de inteligencia emocional, el 31.4% de ella en el nivel bajo y el 28.6% restante, se ubica en el nivel alto.

Inteligencia emocional	n	%
Alto	20	28.6
Medio	28	40.0
Bajo	22	31.4

Tabla 3
Datos descriptivos de la inteligencia emocional

En la tabla 4, se puede observar que del total de encuestados: 36 equivalentes al 51.4% de la muestra presentan un nivel medio de componente interpersonal, 19 del total se ubican en segundo lugar con el 27.1% y solo 15 encuestados del total se ubican en el nivel alto.

Interpersonal	n	%
Alto	15	21.4
Medio	36	51.4
Bajo	19	27.1

Tabla 4
Datos descriptivos del componente interpersonal

En la tabla 5 del análisis de los datos descriptivos del componente intrapersonal, se observa que 37 participantes equivalente al 52.9 % evaluados en el componente intrapersonal de inteligencia emocional se han ubicado en el nivel medio; seguido de 24 encuestados del orden del 34.3% que se ubican en el nivel alto y solo 09 del total se ubican en el nivel bajo con 12.9 %.

Intrapersonal	N	%
Alto	24	34.3
Medio	37	52.9
Bajo	9	12.9

Tabla 5
Datos descriptivos del componente intrapersonal

En la tabla 6, del análisis de los datos descriptivos del componente adaptabilidad a la inteligencia emocional, 38 del total se ubican en el nivel medio con 54.3%, en segundo lugar se ubican 17 encuestados con un porcentaje de 24.3% en el nivel alto y finalmente solo 15 con un 21.4% del total se ubican en el nivel bajo.

Adaptabilidad	N	%
Alto	17	24.3
Medio	38	54.3
Bajo	15	21.4

Tabla 6
Datos descriptivos del componente adaptabilidad

En la tabla 7, de los datos descriptivos de la evaluación de productividad observamos que el mayor porcentaje de los participantes 46 se han ubicado en el nivel alto con 66%, seguido de 24 encuestados equivalentes al 34%, en el nivel bajo.

Productividad	N	%
Alto	46	65.7
Bajo	24	34.3

Tabla 7
Datos descriptivos de productividad

En la tabla 8, al relacionar el nivel de productividad con el componente interpersonal de inteligencia emocional, y evaluando las frecuencias de cada componente alto, medio y bajo se obtienen valores de Chi-cuadrado de 4.45 con un valor $p=0.11$, lo cual nos indica que no hay relación significativa entre las dos variables ($p>0.05$).

Interpersonal	Productividad			
	Alto		Bajo	
	N	%	n	%
Alto	9	12.9	6	8.6
Medio	23	22.9	13	18.6
Bajo	14	20.0	5	7.1
	$X^2=4.45$		$p=0.11$	

Tabla 8
Correlación entre componente interpersonal y productividad

En la tabla 9, al relacionar el nivel de productividad con el componente intrapersonal de inteligencia emocional y evaluar los valores de cada componente alto, medio y bajo se obtienen valores de Chi-cuadrado de 6.85 con un valor $p=0.03$, lo cual nos indica que hay relación significativa entre las variables ($p<0.05$).

Intrapersonal	Productividad			
	Alto		Bajo	
	n	%	n	%
Alto	11	15.7	13	8.6
Medio	29	41.4	8	15.7
Bajo	6	8.6	3	10.0
	$X^2=6.85$		$p=0.03$	

Tabla 9
Correlación entre componente intrapersonal y productividad

En la tabla 10, al relacionar el nivel de productividad con el componente adaptabilidad de inteligencia emocional y evaluar los valores de cada componente alto, medio y bajo se obtiene un valor de Chi-cuadrado de 1.51 con un valor $p=0.47$, lo cual nos indica que no hay relación entre las variables ($p>0.05$).

Adaptabilidad	Productividad			
	Alto		Bajo	
	n	%	N	%
Alto	11	15.7	6	8.6
Medio	27	38.6	11	15.7
Bajo	8	11.4	7	10.0
	$X^2=1.51$		p=0.47	

Tabla 10
Correlación entre componente adaptabilidad y productividad

En la tabla 11, al relacionar el nivel de productividad con el componente inteligencia emocional y evaluar los valores de cada componente alto, medio y bajo se obtienen valores de Chi-cuadrado igual a 6.10 con un valor p=0.047, lo cual nos indica que si hay relación entre inteligencia emocional y productividad (p<0.05).

Inteligencia emocional	Productividad			
	Alto		Bajo	
	N	%	n	%
Alto	11	15.7	9	12.9
Medio	16	22.9	12	17.1
Bajo	19	27.1	3	4.3
	$X^2=6.10$		p=0.047	

Tabla 11
Correlación entre inteligencia emocional y productividad

En la tabla 12, se observa que no hay diferencia de inteligencia emocional según sexo (p>0.05).

Sexo	Alto	Medio	Bajo	Total
Masculino	8	17	13	30
Femenino	12	11	9	32
Total	20	28	22	70
	$X^2=2.32$		p=0.031	

Tabla 12
Inteligencia emocional, según sexo

En la tabla 13, apreciamos que hay diferencias de inteligencia emocional según el grado de instrucción, donde las personas con instrucción superior tienen mejor inteligencia emocional ($p < 0.05$).

Grado de instrucción	Alto	Medio	Bajo	Total
Superior	14	18	4	44
No superior	6	10	18	26
Total	20	28	22	70
	$\chi^2=14.35$		$p=0.001$	

Tabla 13
Inteligencia emocional, según grado de instrucción

Discusión

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha tenido en cuenta dos unidades de observación, una de ellas conformada por el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On (ICE), que fue adaptado y validado para la realidad peruana en una muestra en Lima Metropolitana por Nelly Ugarriza Chávez y la otra igualmente un Inventario para evaluar las Competencias y medir conocimientos, actitudes y procedimientos como parte de la medición de la productividad y desarrollo formativo del personal administrativo de la Facultad de Medicina Humana de una Universidad de Lima, Perú.

Se seleccionaron instrumentos de acuerdo a la realidad para conseguir datos acorde a los objetivos por cumplir e hipótesis a probar.

Para la validación de los instrumentos se aplicó el juicio de expertos, se recurrió a siete profesionales, aplicando la prueba piloto a 7 empleados con formación superior universitaria, así como también se validó la encuesta y se determinó para cada grupo de respuestas con la fórmula de correlación de "r" de Pearson cada uno de los componentes de la muestra, la investigación se orientó a recoger datos sobre las variables Inteligencia Emocional y Productividad Laboral y determinar el grado de relación existente entre ellas utilizando el inventario de Bar On.

Como resultado del estudio efectuado ha quedado demostrado que existe una correlación significativa entre el nivel de Inteligencia Emocional y la Productividad Laboral en el personal administrativo de la Facultad de Medicina Humana de una Universidad en Lima, Perú. Se confirma que el personal administrativo con un mayor nivel de Inteligencia Emocional tiene mejor productividad laboral.

Se evaluaron los resultados de la validación de los indicadores de productividad apreciando de acuerdo al resultado del coeficiente alfa de Crombach, que el instrumento de productividad presenta alta confiabilidad y cada indicador es válido.

Para hallar el resultado del análisis de la distribución de frecuencias, de la prueba de evaluación de cada uno de los Factores en estudio se han realizado los análisis porcentuales describiendo y analizando la población = Muestra sin pretender sacar

conclusiones de tipo general, es decir, las conclusiones obtenidas son válidas solo para la Muestra representativa de los empleados administrativos de la Facultad de Medicina Humana.

Se han representado gráficamente cada una de las características de las variables, comparando entre ellas sus relaciones, lo que permite brindar una observación panorámica y rápida del fenómeno en estudio

El desarrollo formativo, aplicado a 70 colaboradores administrativos de la Facultad de Medicina Humana, alcanzó 133 respuestas para cada ítem, presentadas principalmente a través de las dos formas más empleadas, tablas o cuadros estadísticos y a través de gráficos.

Los valores absolutos de cada cuadro han sido traducidos a porcentajes que convenientemente agrupados se reflejan en ocho (8) hojas, (13) tablas y figuras, incluidas las de Género, Edad, Grado de Instrucción, Inteligencia Emocional, Componente interpersonal, Componente intrapersonal, Componente adaptabilidad, Productibilidad, la relación entre el componente interpersonal y la productividad, de la relación entre el componente intrapersonal y la productividad, de la relación entre el componente adaptabilidad y la productividad, de la relación entre la inteligencia emocional y la productividad, para finalmente determinar los resultados de la validación de los indicadores en un cuadro cuyos valores definen el Coeficiente Alfa Cronbach en 0.78.

De cada uno de los cuadros mencionados hemos individualizado las respuestas para facilitar el análisis anexándoles un Gráfico de barras compuestas que identifican los componentes de cada clasificación, vale decir, los datos Nominales y Ordinales de cada tipo de respuesta, estos resultados miden o representan los hechos sin continuidad, sin movimiento lo que permite hacer dos tipos de análisis: Medir la magnitud de hechos y Compararlos.

Igualmente para cada uno de los componentes en estudio se han realizado los análisis porcentuales describiendo y analizando la Población = Muestra sin pretender sacar conclusiones de tipo general, es decir, las conclusiones obtenidas son válidas solo para la Muestra representativa de los empleados administrativos de la Facultad de Medicina Humana. Se han representado gráficamente cada una de las características de las variables, comparando entre ellas sus relaciones, lo que permite brindar una observación panorámica y rápida del fenómeno en estudio.

Así mismo ha quedado demostrado, que NO existen diferencias significativas entre la inteligencia emocional y el género del personal administrativo. Se confirma una correlación positiva entre la inteligencia emocional y la edad del personal administrativo.

Se corrobora que el personal administrativo de la Facultad de Medicina Humana con un mayor nivel de Inteligencia Emocional, tiene mejor productividad laboral.

Finalmente se ha comprobado que existen diferencias al correlacionar positivamente la inteligencia emocional con el grado de instrucción del personal administrativo.

Al evaluar los resultados de la validación de los indicadores de productividad, se pudo apreciar de conformidad con los resultados del coeficiente alfa de Cronbach, y cada indicador válido.

Referencias bibliográficas

Ashforth, B. E. The handbook of emotional intelligence (revisión). *Personnel Psychology*. Autumn, Vol.54, nº 3 (2001) 721-24.

Ashforth, B. E. y Humphrey, R. Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations*. Vol. 48, n,º2 (1995) 97-125.

Bar-On, R. Emotional quotient short form (EQ-i:Short): Technical manual. Toronto: Multi-Health Systems. 2002.

Brackett, et al. Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*. 1 (En prensa).

Ciarrochi, Chan y Caputi. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3),(2000) 539-561.

Ciarrochi, Deane y Anderson. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*. 32 (2), (2002) 197-209.

Ciarrochi, J.; Chan, A. y Bajgar, J. Measuring emotional intelligence in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 31 (7) (2001), 1105-1119.

Cooper, R. K. y Sawaf, A. Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organization. Nueva York: Grosset Putnam. 1997.

Delors, J. et al. Educación. Hi ha un tresor amagat a dins. Barcelona: Centre UNESCO de Catalunya. 1996.

Extremera y Fernández-Berrocal Cuestionario MSCEIT (Versión española 2.0) de Mayer, Salovey y Caruso. Toronto, Canada: Multi-Health Systems Publishers. 2002.

Extremera y Fernández-Berrocal. La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30 (2003), 1-12.

Extremera y Ramos. La evaluación de la inteligencia emocional en el aula como factor protector de diversas conductas problema: violencia, impulsividad y desajuste emocional. En F. A. Muñoz, B. Molina y F. Jiménez (Eds.), *Actas del I Congreso Hispanoamericano de Educación y Cultura de Paz* (pp. 599-605). Granada: Universidad de Granada. 2003.

Extremera, N. y Fernández-Berrocal. La inteligencia emocional en el contexto educativo: hallazgos científicos de sus efectos en el aula. *Revista de Educación*, 332 (2003) 97-116.

Extremera, N. y Fernández-Berrocal. La influencia de la inteligencia emocional en la calidad de las relaciones interpersonales y la empatía de los estudiantes universitarios malagueños. (En prensa).

Fernández-Berrocal; Alcaide y Ramos. A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3) (1999), 539-561.

Fernández-Berrocal; Alcaide; Extremera y Pizarro. The role of perceived emotional intelligence in the psychological adjustment of adolescents. Manuscrito remitido para publicación. 2002.

Fernández-Berrocal; Extremera y Ramos. Inteligencia emocional y depresión. *Encuentros en Psicología Social*, 1 (5), (2003) 251-254.

Fernández-Berrocal; Salovey; Vera; Ramos y Extremera. Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Española de Motivación y Emoción*, 3, (2002) 159-167.

Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. *Metodología de la Investigación*. México: MacGraw Hill. 1991.

Hodgetts, R. y Altman, S. *Comportamiento en las organizaciones*. México, D.F. Ed. McGraw-Hill. 1991.

Isla Molina, Boris, Artículo: "Transtornos disocial de la conducta (part I) http://www.Espacioologopedico.com/articulos2.php?Id_articulo=1001

Lazarus. *Emotion and adaption*s. New York: Oxford University press. 1991.

Liau, A. K. ; Liau, A. W. L. ; Teoh, G. B. S. y Liau, M. T. L. The Case for Emotional Literacy: the influence of emotional intelligence on problem behaviours in Malaysian secondary school students. *Journal of Moral Education*, 32 (1) (2003), 51-66.

Lopes, Salovey y Straus. En M. Cebrián de la Serna (Ed.), *Desarrollo profesional y docencia universitaria. Proyecto de innovación en la Universidad*. Innovación Educativa, Universidad de Málaga. 2003.

Mayer y Salovey, P. La evaluación de la inteligencia emocional con el Mayer, Salovey, Caruso emotional intelligence test (MSCEIT). En J. M. Mestre y P. Fernández-Berrocal (Coords.), *Manual de Inteligencia Emocional*. Madrid: Pirámide. 2007.

Mayer y Salovey. What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books. 1997.

Mayer, Caruso y Salovey. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (1999), 267-298.

Mayer, Caruso y Salovey. Selecting a measure of emotional intelligence: the case for ability scales. En R. Bar-On y J. D. A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 320-342). San Francisco: Jossey-Bass. 2000.

Mayer, Caruso, y Salovey. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27 (1999), 267-298.

Mayer, J. D., Y Salovey, P. What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp. 3-31). Nueva York: Basic Books. 1997.

Mazabel Galarza, César. Dirección de Recursos Humanos. 2000.

Mestre Navas, José Miguel y Fernández Berrocal, Pablo (Coords.). *Manual de inteligencia emocional*. Madrid: Pirámide. 2007.

Newsome, Day. Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29 (6) (2000), 1005-1016

Newsome, Day y Catano. Assessing the predictive validity of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29 (6) (2000) 1005-1016.

Parker; Summerfeldt; Hogan y Majeski. Emotional intelligence and academia success: examining the transition from high school to university. *Personality and Individual Differences*, 36 (1), (2004) 163-172.

Petrides; Frederickson y Furnham. The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school. *Personality and Individual Differences*, 36 (2) (2004), 277-293

Ramos, Fernández-Berrocal y Extremera. Perceived emotional intelligence facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Manuscrito remitido para publicación*. 2003.

Rubin. Emotional intelligence and its role in mitigating aggression: A correlational study of the relationship between emotional intelligence and aggression in urban adolescents. Tesis doctoral no publicada. Immaculata College, Immaculata, PA, Estados Unidos. 1999.

Salovey, P.; Mayer, J. D.; Goldman, S.; Turvey, C y Palfai, T. Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). 1995.

Salovey, P.; Woolery, A. y Mayer, J. D. Emotional intelligence: Conceptualization and measurement. En G. J. O. Fletcher y M. S. Clark (Eds.). *Blackwell handbook of social psychology: Interpersonal processes* (pp. 279-307). Malden, MA: Blackwell Public. 2001.

Schalock, R. Quality of Life. Application to Persons with Disabilities. Vol. II. M. Snell, & L. Vogtle *Facilitating Relationships of Children with Mental Retardation in Schools* (Vol. II). 1996.

Schachter y Singer J . E "Cognitive, Social and phisicological determinants of emotional state. *Psychological revrew*. Washington D.C., Vol 69 (1962).

Schutte, Maiouff, Hall et al. Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25 (2) (1998), 167-177.

Schutte, Malouff, Bobik et al. Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141 (4) (2001) 523-536.

Inteligencia emocional y productividad laboral en el personal administrativo de una Facultad de Medicina Humana en Lima... pág. 24

Schulze, Ralf y Roberts, Richard D. (Eds.) Emotional Intelligence: An International Handbook. Cambridge (MA): Hogrefe & Huber Publishers. 2005.

Scott, W. R. Organization: Rational, natural and open systems. Upper Saddle River NJ: Prentice-Hall. 1998.

Shapiro, L. E. How to raise a child with a higher EQ. Nueva York: Harper Collins. 1997.

Steiner, C. y Perry, P. Achieving emotional literacy: A program to increase your emotional intelligence. Nueva York: Avon. 1997.

Trinidad y Johnson. The association between emotional intelligence and early adolescent tobacco and alcohol use. Personality and Individual Differences, 32 (1) (2002), 95-105.

Trinidad, Unger; Chou; Azen y Jonhson. Emotional intelligence and smoking risk factors in adolescents: Interactions on smoking intentions. Journal of Adolescent, (2004) 125-127.

Weisinger, H. Emotional Intelligence at work. Nueva York: Jossey-Bass. 1997.

Para Citar este Artículo:

Castro Castro, Milagro y Castillo Castro, Gladys. Inteligencia emocional y productividad laboral en el personal administrativo de una facultad de medicina humana en Lima, Perú. Rev. Salud y Bien. Colec. Num. 2. Enero-Junio (2018), ISSN 0719-8736, pp. 07-24.

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Salud y Bienestar Colectivo**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Salud y Bienestar Colectivo**.