



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Ríos Jara, Karen Jessica

ASESOR

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

SECCION

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2018

Jurado Calificador

Dr. -----

Presidente

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Secretaria

Dr. Jacinto Joaquin Vertiz Osores

Vocal

Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mí esposo por el apoyo y la paciencia durante todo este tiempo, a mi hija por su comprensión y tolerancia y a mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida.

Agradecimiento:

Agradezco a las personas que me guiaron durante todo este tiempo de estudios y por otorgarme sus conocimientos y enseñanzas como son El Dr. Jacinto Vertiz y a la Dra. Teresa Campana.

Declaración de Autenticidad

Yo, **KAREN JESSICA RIOS JARA**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres 2018**” presentada, en 142 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 17 de marzo del 2018

Firma

Br. Karen Jessica Ríos Jara

DNI: 40677588

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Efecto de un Taller de Inteligencia Emocional en los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, planeamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis.

El Tercer Capítulo, se presenta los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. En el Cuarto Capítulo se presenta la Discusión, en el quinto las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos.

En el Sexto capítulo se señalan las recomendaciones de la presente investigación.

Finalmente en el capítulo séptimo las Referencias y Apéndices.

Por lo expuesto, señores, miembros del jurado, se recibe con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez sirva la presente investigación de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Índice

	Pag.
CARATULA	
Paginas preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
ABSTRACT	xiii
I INTRODUCCION.....	14
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2 Trabajos previos.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4 Formulación del problema.....	49
1.5 Justificación del estudio.....	50
1.6 Hipótesis.....	52
1.7 Objetivos.....	53
II METODO.....	54
2.1 Diseño de la investigación.....	55
2.2 Variable, operacionalización.....	57
2.3 Población y muestra.....	57

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	58
2.5	Método de análisis de datos.....	61
2.6	Aspectos éticos.....	61
III	RESULTADOS.....	62
IV	DISCUSION.....	73
V	CONCLUSIONES.....	81
VI	RECOMENDACIONES.....	83
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS		
Anexo A	Matriz de consistencia.....	97
Anexo B	Instrumentos.....	100
Anexo C	Validez del Instrumento.....	102
Anexo D	Base de datos.....	110
Anexo E	Constancia de permiso.....	114
Anexo F	Taller.....	115

Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Operacionalización de la Variable dependiente relaciones interpersonales	57
Tabla 2	Validez del instrumentos según expertos	60
Tabla 3	Confiabilidad del Instrumento	61
Tabla 4	Frecuencia del Pre y Post del Taller de Inteligencia Emocional	63
Tabla 5	Frecuencia del Pre y Post de la dimensión 1: Comunicación de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	64
Tabla 6	Frecuencia del Pre y Post de la dimensión 2: Ambiente de colaboración de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	65
Tabla 7	Frecuencia del Pre y Post de la dimensión 3: Actitudes socio afectivas de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	66
Tabla 8	Frecuencia del Pre y Post de la dimensión 4: Resolución de conflictos de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	67
Tabla 9	Prueba de contraste de las mediciones del pre y post test de las relaciones interpersonales de los trabajadores de un centro de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	68
Tabla 10	Prueba de contraste de las mediciones del pre y post test de la dimensión 1: comunicación de los trabajadores de un centro de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	69

Tabla 11	Prueba de contraste de las mediciones del pre y post test de la dimensión 2: Ambiente de colaboración de los trabajadores de un centro de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.	70
Tabla 12	Prueba de contraste de las mediciones del pre y post test de la dimensión 3: Actitudes socio afectivas de los trabajadores de un centro de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.	71
Tabla 13	Prueba de contraste de las mediciones del pre y post test de la dimensión 4: Resolución del conflicto de los trabajadores de un centro de atención primaria, San Martín de Porres, 2018	72

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	63
Figura 2	Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018.	64
Figura 3	Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 2: Ambiente de colaboración de los trabajadores en un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018	65
Figura 4	Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 3: Actitudes socio afectivas de los trabajadores en un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018	66
Figura 5	Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 4: Resolución de conflicto de los trabajadores en un centro de salud de atención primaria, San Martin de Porres, 2018	67

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar si el desarrollo de un taller de inteligencia emocional tiene algún efecto sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres 2018.

Fue una investigación pre experimental, aplicada, de enfoque cuantitativo y corte longitudinal que tiene como objetivo fundamental determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales cuyo propósito es demostrar que tener inteligencia en el dominio de las emociones es más importante que solo ser inteligentes (como coeficiente intelectual) para tener mejores relaciones interpersonales, que enriquezcan tanto a la persona como a la institución lo que significa una buena motivación, mayor productividad y satisfacción laboral. Para dicho propósito se aplicó un cuestionario como instrumento y se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

En los resultados obtenidos se pudo determinar que existe un efecto directo sobre las relaciones interpersonales en los trabajadores al ser sometidos a un taller de inteligencia emocional, dando entonces la recomendación que estos tipos de talleres deberían ser instaurados a nivel del sector público como políticas de capacitación e incluirlos en los estándares de evaluación a nivel de calidad.

Palabras clave: Taller, Inteligencia emocional, relaciones interpersonales.

Abstract

The general objective of the research work was to determine whether the development of an emotional intelligence workshop has any effect on the interpersonal relationships of the workers of a primary health care center, San Martin de Porres 2018.

It was a pre-experimental, applied, quantitative longitudinal research that has as its fundamental objective to determine the effect of an emotional intelligence workshop on interpersonal relationships whose purpose is to demonstrate that having intelligence in the domain of emotions is more important than just being intelligent (like IQ) to have better interpersonal relationships, which enrich both the person and the institution, which means good motivation, greater productivity and job satisfaction. For this purpose, a questionnaire was applied.

In the results obtained it was possible to determine that there is a direct effect on the interpersonal relationships in the workers when subjected to an emotional intelligence workshop, giving then the recommendation that these types of workshops should be established at the public sector level as training policies and include them in the evaluation standards at the quality level.

Key words: Workshop, Emotional intelligence, interpersonal relationships.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Los trabajadores en salud, se deben caracterizar por el servicio pleno y de calidad a la comunidad, por lo que es muy necesario una preparación académica y práctica, poseer un equilibrio físico y mental que le permita realizar su trabajo con efectividad y eficiencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2103) refiere que: “El 90% de las enfermedades más comunes tienen un origen psicosomático” (s.p), lo que significa que tanto el manejo de las emociones, una personalidad bien formada, la aptitud frente a las presiones laborales y las frustraciones pueden desencadenar diferentes resultados emocionales, que pueden ser percibidos como enfermedad.

De allí que muchas veces podemos notar muy frecuentemente que algunos trabajadores pueden reaccionar de diferente manera en ciertas situaciones, mostrándose descontrolados, apáticos, desmotivados e irritables, la otra cara de la moneda, son trabajadores con un trato amable, capaces de afrontar cualquier adversidad laboral, creativos, proactivos y con un gran poder de adaptación. (Flores, García, Tejada y Yapuchura 2016, p.41).

Entonces, ¿Qué hace diferente a unas personas de otras para afrontar situaciones similares sobre todo negativas?, la respuesta a esta pregunta sería, el tener o no desarrollado su inteligencia emocional, definida como: la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones con otras personas y con nosotros mismos, en todos los ámbitos y escenarios (Goleman 1999,p. 23), lo que vendría a ser un elemento muy importante para el logro del éxito.

Goleman (2006) afirma que: “En más de 500 empresas del mundo, el éxito depende tan sólo en un 20% de la inteligencia intelectual, es la inteligencia emocional lo que hace la diferencia del 80%”(p.68).

En cuanto a las relaciones interpersonales en la actualidad es muy frecuente observar una gran insatisfacción por parte de los trabajadores en las empresas y esto es no es ajeno el personal de salud de nuestros establecimientos, parte de ello depende muchas veces de la misma

institución ya que no existe un proceso de gestión adecuado y también a las malas relaciones que existen entre los integrantes de una empresa cabe decir desde los empleados hasta las propias autoridades, es muy frecuente la falta de empatía entre los compañeros de trabajo, como del mal manejo de las emociones frente a malos entendidos que muchas veces se pueden presentar en el día a día en sus centro de labores.

Silveira, (2014) refiere que las relaciones interpersonales no son más que la interacción entre dos o más personas las cuales utilizan una adecuada forma de comunicación al momento de expresar sentimientos u opiniones, en mi opinión según lo dicho por el autor las relaciones interpersonales son una fuente de aprendizajes entre las personas, es poner en practica la tolerancia y el desarrollo de la inteligencia necesaria para manejar nuestras emociones sobre todo en situaciones que causen un poco de incomodidad al compañero de trabajo o a las personas con las interactuamos.

En el estudio realizado por el psicólogo americano Albert Mehrabian (1971) indica que la comunicación asertiva tiene un impacto positivo en un 35% de las relaciones interpersonal, a la vez esta comunicación tiene que ser manejando adecuadamente las emociones utilizando un buen tono de voz lo cual tiene un mejor resultado en comparación a solo la palabra hablada.

A nivel local en la última evaluación realizada en el año 2016 en un centro de salud del distrito de san martin de porres, sobre el grado de satisfacción laboral inmersa en la evaluación de clima organizacional, se obtuvo, que el 68% de trabajadores se encontraba insatisfecho con su trabajo, siendo la causa más frecuente las malas relaciones interpersonales y el salario.

En dicho establecimiento se ha observado un inadecuado ambiente laboral, desmotivación intensa, ausentismo frecuente, enfrentamientos entre los usuarios internos y externos, malas relaciones interpersonales entre compañeros, carga laboral intensa, malas condiciones ambientales por infraestructura antigua y falta de equipamiento, grandes fallas en el cumplimiento de los procesos laborales en las diferentes áreas provocando así el no cumplimiento de los objetivos planteados por la jefatura actual y por ende de las

metas planteadas para el año en curso, situación que obedece a la poca importancia de mantener un estado mental sano y el control de las emociones, realizando actividades que motiven a los trabajadores a tener actitudes positivas frente al trabajo.

De allí que si no se capacita a los trabajadores a través con el objeto que estos desarrollen su inteligencia emocional lo que ayudaría a la mejorar de la calidad de servicio que se ofrece en todas sus áreas, lo que implica el control de sus emociones, la motivación para el trabajo y la mejoría de las relaciones interpersonales, podría haber el riesgo de verse debilitado como institución, con trabajadores insatisfechos, que demuestren pocas habilidades para enfrentar las limitaciones en el trabajo, desmotivados por el sentir de no poder crecer como profesionales y aportar para su institución, por ende frustrados por no alcanzar sus metas, lo que también se reflejaría en una atención de poca calidad al usuario externo y perjuicio a la comunidad.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales.

Yansa (2016) realizó la tesis titulada: *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa. Caso: Empresa SIAPROCI en Quito* cuyo objetivo fue conocer cómo la inteligencia emocional incide en el desarrollo de las actividades del personal de la empresa, el tipo de investigación fue experimental cualitativo y cuantitativo, se trabajó con un total de 150 trabajadores utilizando como técnicas la encuesta y el test de inteligencia emocional de Tolley y Wood 2007 cuyos datos recolectados fueron sometidos a análisis estadísticos, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: (a) la inteligencia emocional y su aplicación dentro de las empresas permite mejorar la convivencia, el clima laboral de los trabajadores se torna óptimo, existe un aumento de cultura organizacional, la eficacia en las relaciones entre los colaboradores de una empresa y los clientes, además de fomentar el liderazgo de los directivos y jefes departamentales ; (b) A través de su aplicación se puede mejorar debilidades como una comunicación eficiente, la inexistencia de empatía entre compañeros, la poca motivación y la carencia de innovación, (c) La inteligencia emocional permite potenciar el talento humano, que es una de las preocupaciones de las empresas porque un colaborador feliz con lo que hace y el lugar donde trabaja su rendimiento aumentará por tanto desarrollan las actividades de forma más eficaz.

Jaramillo (2016), realizó la tesis titulada: *Propuesta pedagógico-gerencial para fortalecer la relación docente-estudiante utilizando la inteligencia emocional en la institución educativa agropecuario de Párraga - Colombia*, el objetivo general fue Diseñar una propuesta pedagógica y gerencial que permita fortalecer la relación estudiante - profesor utilizando la inteligencia emocional,, el tipo de investigación es descriptiva, no experimental, se trabajó con una población de 50 personas entre estudiantes y maestros utilizando como metodología la encuesta y la entrevista, método deductivo, inductivo y estadístico, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: (a) se pudo contar con un diagnóstico que permite visualizar el estado de las relaciones estudiante-profesor en la institución

educativa. Resultados que se obtuvieron con las encuestas y entrevistas, (b) Se pudo construir un marco teórico para fundamentar la Inteligencia Emocional como estrategia pedagógica para la fortalecer la relación maestro y estudiante.

Bair y Barros(2013), realizaron la tesis titulada: *Aplicación de la inteligencia emocional en el desempeño del talento humano de la empresa mueblería Acurio del Canton Milagro, Ecuador*, cuyo objetivo general fue Analizar los efectos que provocan el desarrollo y aplicación de la Inteligencia Emocional en el desempeño del talento humano utilizando técnicas de investigación, para contribuir con un ambiente laboral agradable., el tipo de investigación es descriptivo, se trabajó con una población de 28 personas, utilizando el método de la encuesta y la entrevista de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: (a) Las malas relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa, los problemas familiares también constituyen un desmedro en su trabajo, por ende en su rendimiento (b) La falta de incentivos sean estos económicos o de índole personal, han afectado las relaciones cotidianas. No hay un plan de capacitación en la empresa, la cual debe ir para perfeccionar no solo en la parte laboral sino también en el fortalecimiento personal, como en este caso en la Inteligencia Emocional, (c) Luego de la puesta en práctica de este proyecto de investigación, los directivos y el personal se mostraron complacidos por el mismo ya que se les facilita las relaciones entre sus coetáneos y se fortalece el equipo laboral.

Pérez (2016), realizó una tesis titulada: *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la Inteligencia emocional: Estudio de caso: Institución Educativa Departamental Integrado La Calera Sede Buenos Aires - Argentina*, cuyo objetivo principal fue establecer cómo la inteligencia emocional, contribuye a la formación de estudiantes con habilidades sociales y de liderazgo, que les permitan solucionar los conflictos escolares, el tipo de investigación es descriptiva, se trabajó con una población de 31 profesores, utilizando la metodología de la encuesta, teniendo como resultado que: (a) Es importante promover la comunicación en las relaciones interpersonales, recalcando el trabajo colaborativo y facilitar la interrelación entre la comunidad educativa., (b) Desde el aula el docente debe fomentar la aceptación de las ideas de los demás, y darle un verdadero significado las normas de convivencia, (c) Los aprendizajes de socialización

deben estar orientados a la resolución de conflictos de una manera positiva sin recurrir al uso de manifestaciones de violencia que afectan la convivencia dentro y fuera de la escuela.

Antecedentes nacionales.

Pumayaya y Seminario (2014), realizaron la tesis titulada: *Aplicación de un programa psicopedagógico de inteligencia emocional para superar los conflictos entre los estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Nacional de Piura*, el objetivo de este estudio consistió demostrar el efecto que tendría un programa de psicopedagogía basado en la inteligencia emocional en la disminución de los conflictos existentes entre los alumnos de las facultades mencionadas, es una investigación pre- experimental aplicada, se trabajó con 35 estudiantes, se usó como metodología el pre y post test, antes y después de aplicar el programa, teniendo como resultados lo siguiente: La aplicación del programa de psicopedagógico de inteligencia emocional fue efectiva en cuanto a la reducción del conflicto entre los estudiantes, (b) se pudo determinar al termino del programa que existe una problemática en los estudiantes en cuanto a la convivencia por ende en las relaciones interpersonales.

Godoy (2014), realizo la tesis titulada: *Programa de inteligencia emocional me pongo en tus zapatos para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3º grado de educación primaria de la institución educativa n°33131 José Gálvez- huánuco*, cuyo objetivo general es contribuir a la mejora de las relaciones interpersonales de los alumnos, de modo que al finalizar el programa logren mantener una adecuada relación con los demás, es un estudio de tipo cuasi-experimental, la población estudiada fue de 68 alumnos, utilizando como metodología, la encuesta (test) antes y después de la aplicación del programa, obteniéndose el siguiente resultado: (a) Se logró mejorar las relaciones interpersonales un 89% de los alumnos, (b) La aplicación del pre test nos dio a conocer el nivel de las relaciones interpersonales obteniendo los siguientes resultados, el grupo control

obtuvo un 69% de alumnos con malas relaciones interpersonales y el grupo, experimental obtuvo un 71% de alumnos malas relaciones interpersonales, evidenciándose así un gran porcentaje de alumnos que no se relacionan adecuadamente entre sus pares.(c) Se diseñó y aplicó el programa “Me pongo en tus zapatos”, los resultados obtenidos fueron positivos ya que hubo un 60% de incremento de alumnos del grupo experimental que lograron mejorar las relaciones interpersonales, (d) Después de la aplicación del post test se pudo comprobar los resultados del grupo experimental, quién al final logro un 89% de alumnos con buenas relaciones interpersonales, mientras el grupo control continuo con un 60% de alumnos con malas relaciones interpersonales dado a que este grupo no participo en la aplicación del programa “Me pongo en tus zapatos”.

Vidangos (2016), realizo la tesis titulada: *Análisis de las Relaciones interpersonales y Clima laboral de begsa empresa individual de responsabilidad limitada – puno*, cuyo objetivo general fue analizar la manera en que se dan las relaciones interpersonales y el clima laboral en la empresa Begsa para posteriormente desarrollar lineamientos y estrategias que serán de gran utilidad para mejorar las relaciones interpersonales y clima laboral, el tipo de estudio es descriptivo correlacional con diseño no experimental, la población estudiada estuvo conformada por 12 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario; obteniendo como resultados: (a) las relaciones interpersonales pueden influir de manera positiva o negativa en el clima organizacional de la empresa, (b) Los trabajadores que tienen buenas relaciones interpersonales pueden manejar mejor el conflicto más aún si estos tienen dominio de sus emociones. (c) La empatía es un requisito necesario en las relaciones interpersonales para enriquecer el clima laboral.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Relaciones interpersonales

Según Wiemann (2011), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p.25).

López (2006) refiere que “En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, celos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal”, situación no ajena a nivel de las instituciones de salud (p.43).

Por otro lado Wiemann (2011) refiere que el manejo de una relación corresponde exponerse a situaciones a veces desagradables acompañadas de emociones negativas. Manejar una relación significa ser tolerante en aquellas situaciones e interactuar con nuestras necesidades y las de otros, así también como mantener una comunicación asertiva que requiere de un poco de criterio común., controlando nuestras emociones, sentimientos (p.30)

Además, Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007) la definen como las relaciones amicales, pareja, filiales y entre compañeros de trabajo y que son parte básica del ser humano como ente social (p.339).

También Davis y Newstrom (1993), indican que las instituciones exigen un personal que sea comunicativo, con iniciativa para el trabajo en equipo, es decir requieren personal que aporte con la institución ya que al mantener buenas relaciones interpersonales, trabajan más motivados lo que incrementaría la productividad y mejoraría significativamente la satisfacción laboral (p.37).

Es así como Monjas (2002), refiere que las relaciones interpersonales son “un aspecto básico de la vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.31). Es decir es una relación de reciprocidad tales como son las relaciones sociales.

Origen de las Relaciones Interpersonales

Shell (1999), menciona que el concepto relación humana fue aplicado en sus inicios en la sociología industrial, para luego ir extendiéndose a otros ámbitos (p.55).

Whetten (2004), menciona que las relaciones interpersonales tuvieron que iniciarse con la aparición del hombre en el universo y que se fue

desarrollando cuando estos tenían las necesidades de alimentación, abrigo es decir necesidades básicas lo que incitaba al acercamiento entre unos y otros (p. 342)

Al llegar la agricultura y la ganadería, el hombre empieza una vida de sedentarismo; lo que incentivo aún más el contacto entre los grupos sociales formados, ya sea por afinidad o por alguna otra característica que los relacionara condición que da inicio a relaciones interpersonales.

Aristoteles en los años 300 A.C declara que el hombre es un Zoo Politikon por ser un ente social y que las relaciones interpersonales derivan de la relación con la familia ya que es allí donde se desarrollan los lazos de afectividad.

Koontz y Wehrich (2009), describen que, en el área de la Psicología social se incentivó a practicar las Relaciones Interpersonales, en esa época se realizaron estudios donde se pudo concluir que el ser humano era capaz de tener una mejor producción tanto en calidad como en cantidad cuando tenía una buena relación con sus compañeros como con sus autoridades. En los años 70', se empiezan a poner en práctica en países latinoamericanos, teniendo como modelos el norteamericano a nivel industrias y la producción, lo que fue iniciativa de los sectores empresariales. Según Albert y Simon (1991), las relaciones interpersonales son importantes porque aportan al desarrollo de la persona de manera integral.

A su vez Mondy y Noe (2005), indican que la esencia de las relaciones personales radica en la persona como única, con diferentes experiencias unas de otras, con diferentes valores y con diferentes formas de forjar sus sentimientos, es precisamente en ese intercambio de experiencias y diferencias que el ser humano se relaciona con otros de su entorno intercambiando y adquiriendo nuevos conocimientos con otros individuos.

Albert y Simon (1991), refieren que la persona al relacionarse con otras personas tiene expectativas de reciprocidad, lo que quiere decir que busca ser tomado en cuenta con respecto a sus opiniones, sus decisiones, dar y recibir, así también escuchar y ser escuchado. (p.34).

Para que esto suceda es fundamental utilizar de manera positiva la comunicación, requisito primordial ya que a través de la comunicación se pueden intercambiar todo tipo de información para bien o para mal.

Davis y Werther (2008), opinan que las Relación Interpersonal es el determinante de clima institucional bueno o malo, consideran que la puesta en práctica de manera eficiente y constante debe existir en cada trabajador como una base fundamental.

Es así como Sanchez y Olortegui Rivera (2004) manifiestan que los trabajadores quieren tener la confianza y libertad de expresar y compartir lo que les agrada o no de su centro de trabajo lo que incluye a sus compañeros de trabajo. (p. 61).

Dessler y Varela (2004), en su teoría de las relaciones humanas, demostraron que la aplicación de las relaciones humanas es básico para el éxito de una organización, por lo tanto es vital que el hombre conforme grupos y fortalezca sus relaciones interpersonales para así lograr las metas que la institución exige.

Otra opinión es la de Schneider (2008), quien asegura que: En las instituciones, el líder debe conocer que la calidad de las Relaciones Interpersonales es el punto más influyente en el desarrollo del recurso humano, para lograr un desempeño de excelencia en la empresa.

Oblitas (2006) en su libro la psicología y la calidad de vida define a las relaciones interpersonales como un factor importante para la calidad de vida de las personas ya que vendría hacer la capacidad de tener buenas relaciones con los demás, así también como empatía y afecto hacia las otras personas (p.331).

Tipos de Relaciones Interpersonales:

Según Zupiria (2002), las relaciones interpersonales se clasifican en:

Íntimas / Superficiales: va a depender del grado de involucramiento que tengan las personas inmersas en una relación, ya sea de tipo amorosa o laboral, puede verse afectada por el grado de compromiso con la que se asuma una posición

dentro de la relación ya que por un lado puede ser muy íntimo mientras que por el otro lado u otra persona sea superficial lo cual puede llamar a confusión ya que de alguna de las personas involucradas puede que no tengan cubiertas sus necesidades de afectividad.

Personales/Sociales: esta se divide a su vez en (a) identidad personal: es decir la identidad del ser humano como persona dentro de la sociedad, sentirse parte de la misma, es decir la persona es tomada como única; (b) la identidad social: es decir sentirse parte de un grupo dentro de la sociedad. Se tiene evidencia que en algunas situaciones es la identidad social ha sobre salido.

En una relación personal toma el papel principal la identidad personal ya que aquí se trata de la atracción por la otra persona por ciertas cualidades del agrado del otro individuo y no por ser parte de un grupo social al que pertenece.

Amorosas: Con tres factores: (a) pasión, (b) compromiso y (c) intimidad. Teniendo en cuenta estos tres factores se podría decir que la relación profesional es un tipo de relación amorosa ya que se basa en el compromiso. Basado en esos componentes se planea distintos tipos de relación: (a) Amistad: predomina la intimidad de grupo, (b) Pasional: como lo dice su nombre predomina la pasión, (c) formal: Es un tipo de relación más seria no necesariamente de pareja (d) Romántica: predomina la intimidad y compromiso, (e) Apego: Predominantemente familiar (madre sobre todo).

La mayoría de las teorías las Relaciones Humanas que surgieron en el siglo XX, están basadas en modelos clásicos de concepciones humanistas enfocados en dimensiones sociales y de tecnología. A estas dimensiones se suman otras perspectivas enfocadas en el trabajador como el punto más importante en la calidad de vida laboral, es decir en recurso humano.

Teorías de las relaciones interpersonales de Sullivan

Surgió en el año 1920 al realizar el psicoanálisis interpersonal. El refería que tanto las enfermedades de la mente y la personalidad están definidas por las relaciones personales y sociales más que por el propio individuo. Describe según su teoría que las personas tratan de tener una conexión fuerte y agradable con

otras personas y con su contexto, de esa manera disminuir el stress del diario vivir y evitar sensaciones desagradables como la ansiedad.

Teoría de las relaciones interpersonales de Schütz:

Esta teoría es mencionada por Castañedo (2008) Llamada teoría tridimensional de la conducta interpersonal donde explica las relaciones interpersonales basadas en los demás y no en la misma persona, el refiere que “Las personas se orientarían hacia los demás según ciertas características que determinarían la conducta interpersonal” (p.304). Este autor defiende la idea que las personas necesitan de otras para la satisfacción de ciertas necesidades las cuales son delimitadas en tres aspectos (a) la inclusión, (b) control y (c) afecto, las cuales vendrían hacer necesidades interpersonales desde el nacimiento:

La inclusión: Tiene que ver con el grado de vinculación de unos con otros. Quiere decir que la persona tiene la necesidad de ser considerada necesaria para el logro de alguna meta y ser reconocida por el resto del grupo.

El control: Aquí impera la necesidad de tener el poder de dominar a otros, esta necesidad debe ser manejada de manera adecuada sin incurrir en excesos para evitar errores.

El afecto: esta manifestación es de origen personal, es decir la necesidad sublime del amor por otra persona.

Cabe mencionar que lo ideal es el equilibrio de estas tres necesidades ya que puede haber situaciones en las que el exceso o deficiencia pueden ser perjudiciales. Para el autor en las relaciones interpersonales es fundamental la compatibilidad la cual se subdivide a su vez en (a)recíproca, es decir cuando dos personas pueden relacionarse mutuamente con la aceptación del uno y el otro; (b) dador - receptor: es decir cuando en una relación una de las personas recibe lo que desea de la otra persona, ósea hay complementariedad desde el inicio de la relación y (c) de los intercambios: cuando en la relación entre dos personas existe una situación óptima o ideal, es decir tienen los mismos o parecidos intereses (p.48).

Por otro lado Silviera (2014), describe que las características de las relaciones interpersonales son 4:

La percepción: Que viene hacer el concepto que las personas se hacen respecto a otras personas, esta característica es la base de las relaciones interpersonales ya que marcaran un contexto de aceptación o rechazo según la percepción de uno hacia los demás.

La primera impresión: No menos importante que la percepción ya que es determinante de las relaciones humanas, esta puede ser negativa o positiva, es en la primera impresión que se pueden traer al recuerdo ciertas situaciones vividas por lo cual puede desencadenar prejuicios que podrían ser influenciables ya sean buenos o malos al momento de conocer a alguien, convirtiéndose en un punto en pro o en contra para las relaciones interpersonales.

La simplificación: Tendencia a disminuir lo percibido de los demás no permitiendo que la mente analice la primera impresión que se tiene al conocer a una persona, es decir de frente lo calificamos sin brindar la oportunidad de ser tratado antes.

El persistir: Es quedarse con la primera imagen que se tiene de las personas, por tal motivo cuando ven una conducta diferente de lo acostumbrado no se les es posible creer en un cambio, lo que impide se tenga un concepto diferente al que ya nos acostumbramos.

Por lo dicho anteriormente se puede concluir que los individuos en general son influenciados frecuentemente por la primera impresión produciéndose una mala percepción en la mayoría de los casos aportando al empobrecimiento y a la desconfianza lo que resulta siendo un factor negativo en el marco de las relaciones interpersonales.

Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (2010, p.133)

Refiere que las relaciones interpersonales son sensaciones superficiales o profundas que se dan entre las personas bajo cualquier contexto teniendo como nexo la comunicación para lograr un entendimiento. Al respecto existen tres dimensiones relacionadas al tema como son: (a) asertividad, (b) negociación y (c) comunicación efectiva.

Asertividad, considerada como un comportamiento de la personalidad y no como una característica, ya que viene hacer la habilidad que tiene la persona para establecer buenas relaciones con otros individuos, sin sumisiones ni comportamientos violentos, muy por el contrario resaltando su autoestima. Del mismo modo para Melgosa (2010) la asertividad es “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” (p.84). Es decir para los autores es la máxima capacidad del ser humano para expresar sus pensamientos y necesidades de la manera más apropiada y honesta sin disminuir a nadie.

Por otro lado, Albadalejo (2010) plantea: la comunicación asertiva es de tipo afirmativa en lo que respecta a los intereses y necesidades de las personas y no una forma de manipulación que permite el logro de nuestras metas a través de los demás o viceversa. (p.99)

De lo expuesto se puede deducir que la asertividad está referida al control de nuestras emociones, por lo tanto saber reconocer la capacidad para tomar decisiones adecuadas o asumir situaciones en momentos de difícil manejo, sin tener que necesitar de la intervención de una segunda persona, por tal motivo Gaeta y Galvanovskis (2009) mencionan la existencia de diferentes teorías que se encontrarían relacionadas a esta definición como son el conductismo, el humanismo u el cognitivismo (p.403).

Conductismo: Basado en los conocimientos de Pavlov, quien estudio como las personas se adaptan al medio ambiente que los rodea, lo que domina el medio en el que se encuentra se sentirá equilibrado emocionalmente sintiéndose capaz de asumir cualquier situación que se presente muy por el contrario, si no llega a dominar el contexto donde se encuentre desarrollara una sensación de confusión y represión emocional.

Enfoque cognitivo: La asertividad es simplemente expresar lo que en ese momento se siente, se cree o desea de manera directa, lo que significa que se hace valer nuestros derechos sin dejar de respetar los del resto.

Humanismo: Para el humanismo la asertividad se basa en la autorrealización del individuo. Por lo que para Gaeta y Galvanovskis (2009) mencionan a Pick quien decía que ser asertivo significa valorarse al punto de hacer respetar sus opiniones y saber comunicar lo que se requiere para satisfacer sus necesidades (p.405). En conclusión la asertividad es una habilidad social que debe ser desarrollada por todo trabajador y esta a su vez debe manifestarse de manera clara, respetando posiciones y opiniones y haciendo respetar las propias.

Negociación: Reconocida como la acción para hacer acuerdos respetando los intereses de los implicados en la misma, con el objetivo solucionar conflictos y mejorar las relaciones interpersonales. Por tal motivo Puchol, Puchol I., Nuñez y Sanchez (2012) manifiesta que la negociación es: “un proceso de resolución de conflictos por el que dos o más partes intentan alcanzar un acuerdo duradero que satisfaga sus respectivos intereses” (p.164). Entiéndase entonces que la negociación es el acto por el que se pueden conseguir acuerdos que correspondan a dar satisfacción a las personas inmersas en tal acto.

Así mismo Kinicki y Kreitner (2003): definen la negociación como: “un proceso de toma de decisiones de estira y afloje que incluye a partes interdependientes con preferencias distintas” (p.290). Es decir, es un requisito necesario para la resolución de conflictos, ya que estos últimos pueden perjudicar las relaciones dentro del ámbito laboral. Del mismo modo Davis y Newstrom (2003) consideran que la negociación es “la búsqueda de un punto medio o disposición de renunciar a algo a cambio de otra cosa, esta estrategia refleja un grado moderado de interés en uno mismo y los demás, sin resultado definido” (p.343). Podemos entonces concluir que los centros de labores en este caso en el establecimiento de salud la negociación es determinante para la

búsqueda de un resultado que le convenga a ambas partes siempre bajo el marco de la justicia y los valores.

Comunicación efectiva: La comunicación se concibe, generalmente como la transferencia de información y comprensión de una persona a otra, es decir, es el intercambio de mensajes entre dos interlocutores, con la correspondiente percepción de su significado entre las personas involucradas. De Castro (2016) señala que: La comunicación es un acto de transferir la información entre dos personas (emisor el habla y el receptor, el que escucha) (p.58). Por lo tanto tener una comunicación efectiva significa transferir un mensaje claro y entendible que concluya con la comprensión del emisor o interesado.

En esa misma línea, Davis y Newstrom (2003) refiere a la comunicación efectiva como “una transferencia de información y comprensión entre dos o más personas considerándola como un puente entre los hombres permitiéndose compartir los sentimientos y conocimientos adquiridos” (p.82) lo que implica que necesariamente sea una actividad de tipo continua con el propósito de que los individuos en contacto frecuente. Es por expuesto que en los centros de salud los procesos comunicacionales permitan emitir un mensaje claro, lo que traerá como un efecto agregado la satisfacción de las necesidades tanto de los trabajadores como de los usuarios.

Las dimensiones antes mencionadas abarcan según el autor el área de la comunicación, sin embargo las relaciones interpersonales también abarcan otros aspectos o factores relacionados como son los valores y la cohesión grupal, estas últimas consideradas por otros autores que para fines del estudio en cuestión serán definidos también como parte de las dimensiones de la variable en estudio.

Valores, considerados como la base o los principios que se orientan dentro de una institución a ser los elementos que motivan el cumplimiento de metas, siendo entonces la columna de la cultura de una organización. Es por tal motivo que deberían ser prioridad en todo establecimiento de salud, para esto Chiavenato (2002) los considera como “los elementos que constituyen la

integridad y la responsabilidad que definen lo que las personas y las organizaciones son” (p.175), esto hace referencia que los valores son fundamentales en toda institución de salud, ya que son los que determinan los patrones conductuales de sus trabajadores y directivos propiciando la oportunidad de entender al compañeros lo que permitirá mejorar las relaciones interpersonales.

Es como entonces Dubrin (2003) refiere que los valores son “la importancia que una persona concede a algo que sirve como guía para la acción. Los valores también están ligados con las creencias duraderas de que un modo de conducta es mejor que el modo opuesto” (p.50).

Otro autor Caduto (2009, p.311) afirma que los valores pueden aprenderse para optimizar las buenas relaciones, estos valores vendrían hacer:

a) Tolerancia, que viene hacer que tan paciente y constante es una persona con sus compañeros de trabajo; b) amabilidad, es el trato cortés, que pueda tener una persona hacia los demás; c) autorreflexión que es la disposición que tenemos con respecto al trabajo o a las personas que nos rodean; d) generosidad, es la capacidad que tienen el ser humano para compartir algo con otras personas; e) comportamiento asertivo: tener las ganas de hacer actividades con un comportamiento positivo, es decir ser llena de entusiasta.

Cohesión grupal: Es el grado de atracción que tienen los integrantes de un grupo de tal modo que les es imposible bajo cualquier circunstancia abandonarlo. De allí que, Bounds (1999) conceptualizan cohesión grupal como “el grado de atracción que los miembros tienen por el equipo y entre sí” (p.72). Por tanto, vendría hacer el grado de afinidad que tienen los miembros de un grupo entre sí.

Del mismo modo Carrascosa (2011) indica” la cohesión es un sentimiento de complicidad o de compromiso compartido por los miembros de un grupo, que los lleva a unirse y trabajar juntos en la consecución de los objetivos comunes, especialmente cuando surgen las dificultades” (p. 30). Por lo dicho se concluye que la cohesión necesita el desarrollo de un vínculo entre los trabajadores de

salud, definiendo su trabajo en el trabajo en equipo y el compañerismo en busca del cumplimiento de sus metas laborales y personales.

Monjas en su programa de enseñanza de habilidades sociales para niños y niñas en edad escolar (2002) basado en la Teoría de Carl Rogers y el enfoque basado en la persona (1959 – 1978) quien es el fundador de la psicología humanista basaba su teoría en la comunicación y las relaciones interpersonales, el refería que cada persona tenía la capacidad de cambiar su actitud y el modo de pensar de él mismo y de los demás, es entonces que monjas amplía esta teoría enfocándose más en las relaciones interpersonales, refiriendo que estas no pueden tratarse de una manera muy superficial y tampoco dejarse a la suerte (p.31) mencionando entonces que existen ciertas características necesarias como son: (a) la comunicación; (b) ambiente de colaboración; (c) actitudes socio afectivas y (d) resolución de conflictos.

Dimensiones de relaciones interpersonales:

Teniendo en cuenta estas últimas características y según el objetivo del trabajo en el que se trata también de hacer uso de la inteligencia emocional en la que es muy necesaria la comunicación, el contexto que nos rodea y el control de nuestras emociones para tener una buena relación interpersonal nos basaremos en la definición que da este último autor, para dimensionar la variable relaciones interpersonales.

Primera dimensión: la comunicación: Según Reyes y Garrido (2014) la comunicación es un tipo de intercambio de información que puede ser verbal o no verbal, muy necesaria para poder manifestar nuestras necesidades y todo aquello que nos sería imposible describir de no existir (p.24).

Por otro Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011), dice que comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias comunes" (p.2). En conclusión la

comunicación es el requisito primordial para iniciar y mantener en el tiempo una buena relación con las demás personas.

Segunda dimensión: Ambiente de colaboración: referido a aquel proceso en el que estén involucrados un grupo de personas, monjas (2002) menciona que el buen manejo de las relaciones interpersonales debe darse en un ambiente armónico en el que cada integrante del grupo sepa cuál es su tarea o rol (p.35).

Para Escorsia y Gutiérrez (2009) el ambiente de colaboración se basa en principios:

Principio de organización administrativa: fundamentados en la formación de los órganos de la institución como son la dirección, considerado un principio de organización interna, punto necesario en la representatividad de la institución, es este principio en el que están inmersos las modificaciones estructurales que se pueden hacer dentro de toda institución con la participación democrática de los trabajadores (p.124).

Principio de integración social interinstitucional: basado en el grado de colaboración que debe haber entre los trabajadores de instituciones similares a la nuestra en este caso entre los trabajadores de los establecimientos de salud, no se trata de una integración en número sino en la estandarización para llevar a cabo los procesos de atención en cuanto a calidad de atención al paciente o cliente. Este principio enfatiza mucho el trabajo en equipo y tiene como visión el trabajo cooperativo interinstitucional lo cual permite el reconocimiento y el aprendizaje en cuanto a experiencias de cada institución (p.125).

Tercera dimensión: Actitudes socio afectivas: según, Mena, Romagnoli y Valdés (2009) El dar frente a los problemas y darles una solución manteniendo la paz del medio en que nos encontramos, sin alterar las relaciones entre las personas, usando una comunicación asertiva optando por un comportamiento optimista y siendo lo más empáticos que podamos para poder entender el malestar de los otros es haber desarrollado habilidades afectivo sociales (p.12).

Por otra parte Milicic (1993) refiere que “desde edades muy tempranas las personas comienzan a interactuar con su medio, dichas interacciones surgen al ponerse en contacto con un otro, permitiendo la consolidación del proceso de socialización” (p.72).

Por lo tanto las habilidades o aptitudes afectivas sociales son necesarias para la interacción con otros miembros del grupo o de la sociedad a la cual pertenecemos.

Cuarta dimensión: Resolución de los conflictos: según Chiavenato (2002) “Las personas nunca tienen intereses y objetivos idénticos. Las diferencias personales en cuanto a siempre conducen a alguna especie de conflicto. En general, los conflictos personales generan la mayor parte de los conflictos en las organizaciones” (p.360), el autor considera según esta definición que uno de los aspectos más críticos es la resolución de los conflictos más aún si estos se hacen a largo plazo, el considera que cuando los conflictos se resuelven de la mejor forma y a tiempo significa un aspecto motivacional y suma a un clima laboral positivo, muy al contrario cuando no se le da solución oportuna aportan enfrentamientos entre los compañeros de trabajo y aun mas con las autoridades de la organización, ocasionando un caos laboral por ende pésimas relaciones interpersonales (p.360).

Sin embargo para Woods(1987) los conflictos tienen diferentes vertientes, competitivas o cooperativas, pueden favorecer ciertas situaciones que por más difíciles que sean pueden tener aspectos constructivos o destructivos (p.77), de tal manera que la solución de un conflicto dependerá de las alternativas de comunicación de las partes para llegar a un acuerdo que permita un equilibrio en el cual la negociación se lleve a cabo mediante la intervención de mediadores que sean capaces de disminuir la agresividad verbal y se obtenga un clima armónico y de colaboración interpersonal (p.41).

Importancia de las relaciones interpersonales:

Sánchez y Olortegui (2004): Al ser los seres humanos entes sociales por naturaleza es de vital importancia poder relacionarnos con las demás personas y más aún mantener un estado de convivencia sana en donde se respire un

ambiente de armonía, solidaridad y colaboración, puntos críticos pero muy necesarios para toda organización en el logro de sus metas (p.30).

Inteligencia Emocional.

Salovey y Mayer (1990) utilizan el termino por primera vez y lo definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189).

Definida también como:

Un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas, que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. (BarOn, 1997, p.43).

Por otra parte Salovey, Mayer, Caruso y Yoo (2008) mencionan a Weisinger (1998) quien refirió que: El uso inteligente de las emociones, ya que permitimos que las emociones trabajen para nosotros, con el fin que estas guíen nuestro comportamiento de forma intencional (p.191).

Sin embargo Santiago, Rodríguez y Rodríguez (2013) hace referencia: “Al conjunto de destrezas de gestión de personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general” (p.329).

También Robbins (2004) la define como: Un conjunto las habilidades y competencias que influyen en la capacidad de una persona para enfrentar las exigencias y presiones de su entorno (p.114).

Así mismo Goleman (1999) la defino como: La capacidad para reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones con otras personas y con nosotros mismos, en todos los ámbitos y escenarios (p.15).

Por ultimo Goleman (1999) refirió que: Cuando la inteligencia emocional se aplica al trabajo, los empleados alcanzan altos niveles dentro de las

organizaciones al poseer un gran control de sus emociones al sentirse motivados y entusiastas, practican el trabajo en equipo, muestran iniciativa e influyen en el estados de ánimo de sus compañeros. (p.198).

Esta definición se ajusta más a los objetivos de este trabajo ya que permite reflexionar sobre el papel importante de la inteligencia emocional y como su buen dominio influye en las relaciones interpersonales e indirectamente en la satisfacción que sienten los trabajadores en su centro de valores.

Modelos Asociados a Inteligencia Emocional.

Modelo de Salovey, Mayer y Caruso

Mayer, Salovey y Caruso, en el año 2000 construyen un modelo de inteligencia emocional que se caracteriza por contener 4 ramas relacionadas entre sí las cuales son:

La Percepción emocional.

Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Entendida como la capacidad para expresar las emociones de manera adecuada, saber diferenciar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas.

Facilitación emocional del pensamiento.

Las emociones influyen en el pensamiento, el estado de humor cambia la perspectiva de la persona desde el optimismo al pesimismo, produciendo muchos puntos de vista, facilitan el afrontamiento.

Comprensión emocional.

Las emociones son comprendidas en las relaciones entre las personas, lo cual tiene un resultado ya sea positivo o negativo para la misma relación.; esto significa comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas. Por ejemplo, que la tristeza se debe a una pérdida.

Regulación emocional.

Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

Modelo de Reuven Bar-On (2006, p.15)

Este autor sostiene que la inteligencia emocional tiene cinco componentes claves, que están conformados a su vez en tres elementos cada uno, creando en total 15 escalas medibles con el EQ-i, que viene hacer una herramienta de medición psicométrica creada por el mismo, estas son:

Percepción de uno mismo: Dividido en tres elementos: (a) auto-concepto: consiste en el auto-respeto, así como la aceptación y comprensión de las fortalezas y debilidades, (b) autoconciencia emocional: reconocimiento y la comprensión de nuestras propias emociones, teniendo conciencia de las consecuencias de nuestro pensamiento y nuestras acciones, (c) auto-realización: voluntad para mejorar y conseguir objetivos importantes para nosotros.

Expresión de uno mismo: Conformado a su vez por: (a) asertividad: capacidad para comunicar nuestros sentimientos, pensamientos y creencias, así también como defender nuestros derechos y valores reconocidos por la sociedad, (b) La expresión emocional: expresar abiertamente los sentimientos verbal o no verbalmente, (c) La independencia: Es ser libres y autónomos.

Componente interpersonal: Cuyos subfactores son: (a) La empatía: capacidad de comprender y apreciar el sentir de los demás, mostrando respeto a los sentimientos de las personas, (b) Las relaciones interpersonales: es la capacidad de desarrollar buenas y duraderas relaciones con otras personas, cultivando valores como la confianza y la compasión, (c) La Responsabilidad social: voluntad de contribuir con la sociedad, aportando al bienestar de los demás.

Toma de decisiones: conformada por: (a) Resolución de problemas: implica tomar decisiones para solucionar situaciones que incluyan temas

emocionales, (b) Contrastar la realidad: significa ser objetivos y no permitir que las emociones alteren la percepción de las cosas, (c) Control del impulso: es la resistencia a actuar o decidir de manera apresurada.

Manejo del estrés: Que comprende: (a) Flexibilidad: capacidad de adaptarse a pensamientos y circunstancias impredecibles, (b) Tolerancia al estrés: capacidad para manejar situaciones difíciles teniendo la seguridad de poder influenciar en ello, (c) Optimismo: es tener una actitud positiva y esperanza ante las dificultades de la vida.

Modelo de Gil Adi.

Este modelo es creado a partir de los conceptos de Gardner basados en las inteligencias múltiples, Senge y otros autores en el año 2000, donde incluye dos enfoques, uno basado en la persona y su independencia y el otro basado en la persona y su interacción con la sociedad y el manejo del conflicto. Tiene la misma que opinión que Goleman respecto a que la inteligencia intelectual no es suficiente para lograr el éxito y plantea a la autoconciencia como la base fundamental de la autoestima. (Araujo y Leal, 2010).

Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional

Cooper y Sawaf (1998, p.5) proponen un modelo de cuatro pilares que colocan a la inteligencia emocional en el terreno del conocimiento directo, el estudio y la aplicación:

Conocimiento emocional (primer pilar).

Basado en varios elementos como la honestidad emocional, la retroalimentación emocional, la energía emocional, la intuición personal y la responsabilidad, lo que contribuye a la creación de un espacio interior de gran confianza.

Aptitud emocional (segundo pilar).

Basado en la autenticidad, credibilidad y flexibilidad de las personas, significa ampliar nuestro nivel de confianza, desarrollar nuestro poder de escucha y enfrentar el conflicto de la mejor manera.

Profundidad emocional (tercer pilar).

Basado en la búsqueda del equilibrio entre la vida cotidiana y la vida laboral, apostando en ello su integridad, empeño y responsabilidad, lo que genera creatividad.

Alquimia emocional (cuarto pilar).

Basado en la ampliación de nuestros instintos y la capacidad de creación para afrontar los problemas y las presiones, así también como aprender a identificar y percibir mejor las soluciones y las oportunidades no muy evidentes.

Modelo de Daniel Goleman

Goleman (1999) en su libro “La Práctica de la Inteligencia Emocional” refiere que la inteligencia emocional no solo es ser amable, ya que hay momentos en los que no podemos recurrir a la amabilidad, más bien por el contrario se debe afrontar una situación incómoda que no se puede dejar de atender más tiempo, tampoco se refiere a que en cualquier momento exponamos nuestros sentimientos, arriesgándonos a dejar entrever nuestras intimidades.

Fundamenta la inteligencia en 5 características de la personalidad las cuales son:

Auto-Conocimiento.

Es la capacidad para conocer nuestro estado interno, es decir conocerse uno mismo, nos permite ser conscientes de nuestras emociones, fortalezas y debilidades, saber con claridad cuando estamos ante un desafío, además de ser capaces de tomar buenas decisiones. El auto-conocimiento a su vez se divide en tres elementos: (a) Conciencia emocional: conocida también como

percepción, es decir el reconocer nuestras emociones y el efecto de las mismas en el momento en que aparecen, (b) Auto evaluación precisa: conocer sus habilidades, limitaciones y recursos propios, (c) Confianza en uno mismo: tener la certeza y confianza de su propio desempeño, significa saber lo que valemos y lo que podemos alcanzar si ponemos nuestro mayor esfuerzo.

Autoregulación.

Conocimiento, control y comprensión de nuestros impulsos, estados internos y recursos. Comprende a su vez: (a) Autodominio: controlar los impulsos y emociones, (b) Confiabilidad: ser honestos e íntegros, (c) Escrupulosidad: ser responsable con uno mismo, (d) Adaptabilidad: tener capacidad para aceptar y adaptarse a los cambios. (e) Innovación: impulsar ideas novedosas.

Empatía.

Es la habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, ser capaces de entender sus sentimientos, necesidades y pensamientos, dejando de lado los juicios personales. Conformada a su vez por: (a) Comprender a los demás: preocuparse por el sentir y expectativas de los demás, (c) Ayudar los demás a desarrollarse: identificar las necesidades de desarrollo de las personas y estimular sus capacidades, (d) Orientación hacia el servicio: reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes, (e) Aprovechar la diversidad: cultivar las oportunidades a través de las personas, (f) Conciencia política: interpreta las corrientes sociales y políticas.

Motivación.

Es aquella que comprende las tendencias emocionales que facilitan el logro de las metas y que a su vez se subdivide: (a) Afán de Triunfo: Orientado al cumplimiento de metas difíciles o la respuesta ante normas de excelencia, (b) Compromiso: Estar acorde a los objetivos de la institución, poner en práctica el trabajo en equipo. (c) Iniciativa: Es saber aprovechar las oportunidades con

voluntad y proactividad. (d) Optimismo: buscar los objetivos a pesar de los obstáculos.

Habilidades Sociales.

Es tener la habilidad para buscar en las personas el resultado deseado, es decir influenciar en ellas, sus componentes son: (a) Influencia: Es persuadir eficazmente. (b) Comunicación: Es la emisión y recepción de mensajes entendibles, (c) Liderazgo: inspirar, dirigir o guiar un grupo de individuos, (d) Actuación del cambio: es iniciar y dirigir los cambios, (e) Resolución de conflictos : comprende la capacidad de negociar ante un conflicto, (f) Establecer vínculos: establecer relaciones con las personas y con la institución, (g) Colaboración y cooperación: estar dispuestos a ayudar a cumplir las metas en común, (h) Habilidades de equipo: competencia para trabajar en equipo.

Dimensiones de Inteligencia Emocional.

Para medir la variable inteligencia emocional, se ha considerado el dimensionamiento en el modelo propuesto por Goleman (1999), quien plantea 5 características que son: (a) autoconocimiento, (b) autorregulación o control de sí mismo, (c) motivación, (d) empatía, (e) habilidades sociales.

Primera dimensión: Autoconocimiento.

Goleman (1999) lo define como: “Saber que se siente en cada momento, es decir conocer tus estados internos, preferencias, recursos e intuiciones y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; conocer nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una bien basada confianza en uno mismo” (p.14).

De la misma forma Weisinger (2003) considera que: “La clave para gestionar a otros de manera efectiva es manejarse uno mismo primero. Cuanto más conoces de ti mismo, más puedes relacionarte con los demás, desde una posición de confianza, seguridad y fortaleza” (p.24).

Para Bennett (2013) el autoconocimiento es un: “proceso constante de acción sobre uno mismo que conlleva a un efecto de reconocerse así mismo” (p.2).

En todos los casos los autores coinciden en la premisa que es necesario conocerse uno mismo para poder enfrentar con claridad los desafíos del día a día en todos los aspectos de la vida y así poder ser capaces de tomar buenas decisiones.

Segunda dimensión: Autorregulación o control de las emociones:

Según Goleman (1999) “Manejar las emociones, los propios estados internos, impulsos y recursos. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales” (p.15). Es decir no tomar decisiones apresuradas, reflexionar cada situación y buscar salidas adecuadas.

Weisinger (2003) define el control de las emociones como: “El resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que se responde a un hecho externo, debido a esto se pueden manejar las emociones propias haciéndonos cargo de cada componente” (p25). Aquí el autor se refiere a los componentes básicos necesarios para controlar nuestras propias emociones y la necesidad de la interacción de cada una de ellas para un buen resultado.

Sin embargo, Salovey, Mayer y Caruso (2009): “La autorregulación emocional es la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten” (p. 144). En efecto si sabemos mantener un equilibrio emocional y manejar las situaciones que nos traen una experiencia desagradable o negativa, podremos tomar decisiones adecuadas y dar soluciones positivas a pesar que el contexto sea difícil de manejar.

Tercera dimensión: Motivación

Goleman (1999) refiere que la motivación es: Comprender las tendencias emocionales que facilitan el logro de nuestras metas, siguiendo normas de excelencia que nos garanticen el triunfo, por lo que es necesario componentes tales como el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización (Robbins 2004, p.17). Esta definición según el autor se centra en la motivación como un estímulo para el logro de metas de la institución pero que se verán reflejadas en la satisfacción individual de sus trabajadores.

Por su parte, Chiavenato (2001) la define como: El resultado de la relación entre la persona y la situación en que se encuentre, esta relación es lo que permitirá que la persona se sienta motivada o no (p.243).

Cuarta dimensión: Empatía

Goleman (1999) refiere que empatía es: “Percibir lo que sienten los demás, captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas” (p.15). Es decir tener la habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, dejando de lado los juicios personales.

Bar-On (2006) define la empatía como: La capacidad de comprender y apreciar el sentir de los demás, mostrando respeto hacia los sentimientos y pensamientos de las personas (p.23).

Por otra parte Roche (1997) dice que: “En la empatía están inmersos procesos emocionales y racionales, ya que nos permite ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones” (p.3).

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores antes mencionados podemos concluir que la empatía comprende orientación de servicio, conciencia, aprovechar oportunidades y sobre todo la ayuda mutua al desarrollo de uno mismo y de los demás.

Quinta dimensión: Habilidades sociales.

Las habilidades sociales comprenden, inducir en los otros las respuestas deseables, es decir, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo (Goleman, 1999, p.16).

Moreno, Casares y Pascual (2000) comentan que Michelson (1983) y caballo (2002), definen a las habilidades sociales como: “conjunto de comportamientos realizados por los individuos en un contexto interpersonal, expresando comportamientos verbales y no verbales, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, suponiendo iniciativas y respuestas efectivas apropiadas a la situación, incrementando el reforzamiento social pero a la vez resolviendo problemas (p.26).

Ambos autores remarcan que es importante tener la habilidad para buscar en las personas el resultado deseado, influenciar en ellas demostrando liderazgo, estableciendo vínculos y sobre todo poniendo en práctica el trabajo en equipo.

Origen y desarrollo histórico de la Inteligencia Emocional.

Trujillo y Rivas (2005) cuentan que a través de la historia se atribuyó la inteligencia a la capacidad cognitiva en el aspecto mental más que en el emocional como parte de la inteligencia. En 1870 Galton realizó una investigación sobre las diferencias individuales en la capacidad mental de las personas, proponiendo un estudio analítico y estadístico aplicado a la mente, su implicación y su uso; siendo el pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales.

En el año 1890 Catell realiza pruebas mentales para la designación de la psicología como ciencia aplicada, siendo considerado en América como el pionero en la medición del estrés en el año 1903. En 1905 Binet, desarrolla un instrumento de medición de inteligencia infantil, el cual es modificado en 1916 por Terman, definiéndose por primera vez el coeficiente intelectual. Thorndike en 1920 establece el concepto de inteligencia mecánica, abstracta y social, esta última a partir de la ley del efecto, donde el autor refiere que cuando por azar un animal realiza una conducta que viene acompañada por una situación grata para él, la conducta se repetirá cuando el animal se encuentre en una situación similar, esta observación la denomino la ley del efecto, considerada como la antecesora de la tan estudiada Inteligencia Emocional. En la década de los 20 aparecen otras teorías para la ley del efecto como la de Freud quien establece el principio de la realidad al agregar el concepto de racionalidad y la de Ribot quien hace alusión al mismo concepto en el término famoso lógica de los sentimientos.

Es a partir del año 1990 que la inteligencia emocional toma mucho interés, ya que muchos autores coinciden en que tener un coeficiente intelectual alto no garantiza el éxito en la vida, de allí que es frecuente ver que las personas con un alto nivel intelectual no necesariamente realizan su trabajo de manera adecuada, muy al contrario aquellos con un nivel intelectual más bajo pero que poseen el manejo de sus emociones lo hacen mucho mejor. Sin embargo, cabe recalcar, que no es que una inteligencia sea mejor o más importante que la otra sino que para lograr el éxito total es necesario la interacción de ambas (Tejjido, M. 2010).

Dos autores Salovey y Mayer (1990) utilizan el termino por primera vez y lo definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189). Desde entonces estos autores hacen reformulaciones de la definición original en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1999; Mayer, Caruso y Salovey 2000).

Importancia de la inteligencia emocional en el trabajo.

Goleman (1999) “Una persona que carece de control sobre sus emociones negativas podrá ser víctima de un arrebató emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad” (p.10).

Berrios, Landa y Aguilar (2006). Refirieron que: La inteligencia emocional es fundamental como característica personal ya que es muy útil para el manejo de la mayoría de situaciones en todos los ámbitos de la vida sobre todo en el trabajo ya que interviene en la toma de buenas decisiones, en el control de las emociones y en las relaciones interpersonales, permitiendo de esa manera que el individuo interactúe de manera apropiada e inteligente con sus compañeros miembros del mismo equipo y con sus jefes o autoridades.

Una empresa podría ir fácilmente a la quiebra por la baja inteligencia emocional de sus trabajadores y autoridades si tienen una clase de liderazgo basado en la manipulación y la autocracia, actualmente las nuevas formas de liderazgos exigen competencias y habilidades en sus gestores para persuadir y guiar a los empleados hacia la colaboración y el empuje de la empresa hacia un mismo propósito. Si en una empresa se tienen profesionales de alto nivel que podrían ser excelentes en sus áreas pero que no tienen ni el mínimo conocimiento de las actividades relacionadas con todos los demás procesos de la empresa, entonces los resultados reflejados en la productividad dependerán siempre de esfuerzos aislados e individuales, por lo contrario la inteligencia emocional es un arma que juega de manera positiva y permite a las personas que la poseen tener un capital inestimable que aportara a una mayor y segura producción reflejada en el trabajo en equipo.

Definición de taller.

Kisnerman (1997, p.56) refiere que la palabra taller usualmente se define como aquel lugar donde se realiza o arregla algo, por lo que se habla del taller de manualidades, mecánica, electrodomésticos, etc. Con el pasar del tiempo este concepto se fue extendiendo y empoderando hacia el contexto educativo,

haciendo entonces una modificación de la definición entonces a taller como un lugar donde se aprende algo haciendo actividades junto a otros.

Para Maceratesi (2007) un taller es el lugar donde se reúnen las personas en grupos para realizar o desarrollar ciertas actividades o funciones parecidas o comunes, estudiar, solucionar problemas o analizarlos (p.37).

El taller entonces asocia actividades como sesiones , trabajo en equipo, elaboración de informes, presentaciones, ejecución de actividades así también como investigación, tiene como ventaja que permite desarrollar habilidades personales y mentales para poder entender y aprender los distintos procesos en busca de soluciones prácticas, estimula el trabajo en equipo y el desarrollo de iniciativas, tiene como característica el trabajo con grupos pequeños liderados por un guía o experto en el tema a tratar.

Taller participativo.

Es un modelo pedagógico en el cual los participantes en conjunto con el docente o expositor definen los problemas específicos y las posibles soluciones. El taller está integrado usualmente por un facilitador o un coordinador de un grupo de participantes los cuales trabajan activamente exponiendo sus puntos de vista hacia un tema específico. El facilitador va dirigiendo al grupo pero al mismo tiempo va conociendo la realidad concreta del lugar o zona donde se va a desarrollar el taller, su labor va más allá de una simple actividad académica y más bien, hace uso de su conocimiento y experiencia para dar aportes en las actividades específicas que se desarrollen, de allí que un taller participativo es la forma ideal para desarrollar habilidades y capacidades que permitan a las personas obtener cambios que beneficio de su comunidad o institución en la que laboran. Rodríguez y Camacho (1997)

Características de los talleres participativos.

En general las características de un taller participativo son las siguientes: (a) Se expone un tema determinado a los participantes del taller y estos a la vez expresan sus opiniones, (b) tiene como objeto el intercambiar conceptos u

opiniones en busca de identificar los problemas o necesidades en común, mediante la interrelación.

Marco conceptual

Efecto:

Es todo aquello que se puede lograr a consecuencia de algo conocido como causa.

Taller.

Lugar donde se hacen trabajos artesanales o manuales.

Inteligencia.

Propiedad que tiene la mente y que nos permite adquirir conocimientos, entenderlos, tener capacidad para razonar y tomar decisiones positivas o negativas.

Inteligencia emocional.

Concepto que agrupa la capacidad cognitiva y conductual que permite apreciar, manejar y comprender de la mejor manera nuestras emociones y de los demás.

Relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es el trato recíproco entre las personas basadas en las reglas sociales reguladas por la misma sociedad y las instituciones.

1.3 Formulación del Problema

Problema General.

¿Qué efecto tiene un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres, 2018?

Problemas específicos.***Problema específico 1:***

¿Qué efecto tiene un taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018?

Problema específico 2:

¿Qué efecto tiene un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018?

Problema específico 3:

¿Qué efecto tiene un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivas de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018?

Problema específico 4:

¿Qué efecto tiene un taller de inteligencia emocional en la resolución del conflicto entre los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018?

1.4 Justificación del estudio**Justificación teórica.**

Fienco e Iturburo (2012) mencionan que: Los conflictos del día a día en el trabajo originan situaciones de crisis que mellan el desarrollo de quienes lo experimentan, lo contrario ayudaría a alcanzar el éxito, es aquí donde la inteligencia emocional se hace presente jugando un papel de suma importancia. Una forma de enfrentar el problema es a través de la planificación e implementación de talleres, donde los trabajadores que justamente tienen diferencias trabajen de manera conjunta y aporten de manera grupal o individual al logro de las metas u objetivos, lo que se vería reflejado en una relación

interpersonal fortalecida e indirectamente con la satisfacción de los trabajadores (p.63).

La presente investigación permitirá conocer la influencia de un taller inteligencia emocional en los trabajadores de la salud lo que es importante porque permitirá fortalecer el bienestar personal y emocional de los integrantes de la institución, identificar sus debilidades y reconocer las habilidades que poseen, para enfrentar situaciones de estrés y presión, así también contribuirá en el campo de la salud ocupacional, comprobando lo importante que es poner en practica la inteligencia emocional para lograr tener buenas relaciones interpersonales, incrementando mediante el autoconocimiento, la motivación y el control de las emociones las habilidades necesarias para lograr el éxito psicosocial de los trabajadores y el avance indirecto de la institución.

Justificación Práctica.

Goleman, Boyatziz y Mc kee (2012) mencionaron que aquellas personas que alcanzan un mayor nivel de inteligencia emocional en su centro de labores, tienen un mayor control de sus emociones, se sienten motivados, ponen en práctica el trabajo en equipo, son proactivos, demuestran iniciativa y logran inyectar energía y entusiasmo a sus compañeros influyendo de manera positiva en el estado de ánimo de los mismos (p.112).

Teniendo en cuenta lo antes mencionado es necesario resaltar que en el ámbito laboral existe la necesidad de contar con trabajadores que demuestren un alto nivel de inteligencia emocional y ciertas habilidades para el manejo de las emociones, capacidad para lidiar y manejar de manera exitosa situaciones en las que sería necesario la toma de ciertas decisiones de acuerdo a la función que desempeñe, así también la empresa debería generar espacios para el desarrollo profesional de los trabajadores ya sea de manera individual como grupal en sintonía con la empresa y con los objetivos personales de cada uno de sus trabajadores, teniendo en cuenta que la empresa debe brindar la oportunidad de realización y bienestar.

Permitirá entonces disminuir el estrés, los conflictos entre los compañeros y sobre todo potenciar al recurso humano en el manejo del ámbito empresarial.

Justificación metodológica.

El instrumento utilizado permitirá estudiar más a fondo la relación que podría haber entre la inteligencia emocional de los trabajadores del establecimiento de salud infantas y las relaciones interpersonales de sus trabajadores y ser usado en estudios Similares; la realidad del problema en cuestión es pertinente y de gran aporte para las entidades públicas, ya que permitirá a los directivos de la institución desarrollar las capacidades necesarias para una gestión eficaz en el desarrollo del recurso humano, incluir dentro de sus planes de capacitación talleres similares con el objeto de dar las armas necesarias a sus trabajadores para enfrentar de manera inteligente las situaciones hostiles y dar las soluciones que no minimicen la satisfacción de sus trabajadores.

Fundamentalmente el diseño del taller que es 100% practico deberá ser de gran utilidad para futuras investigaciones referente a temas relacionados con la inteligencia emocional y como podría influenciar su conocimiento y puesta en práctica en el logro de buenas relaciones interpersonales y sus resultados deberán poder extrapolarse a otras realidades similares en el área de salud es decir, se podrá aplicar como técnica o estrategia que permita identificar a aquellos trabajadores que necesiten desarrollar su inteligencia emocional y se comprometan al cambio, aportando de manera satisfactoria a la institución y a su propio desarrollo.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general.

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto positivo sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martin de Porres, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto positivo en la comunicación de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018

Hipótesis específica 2:

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto positivo en el ambiente de colaboración de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Hipótesis específica 3:

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto positivo en las actitudes socio afectivas de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Hipotesis específica 4:

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto positivo en la resolución de los conflictos entre los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

1.6 Objetivos

Objetivo general.

Determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Objetivo específico 2:

Determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Objetivo específico 3:

Determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivo de los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

Objetivo específico 4:

Determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en la resolución de los conflictos entre los trabajadores de un Centro de salud de atención Primaria, San Martín de Porres 2018.

II Método

2.1 Diseño de investigación

El método utilizado fue el hipotético deductivo lo que nos permitió probar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada, a través de un diseño bien estructurado, buscando comprobar con objetividad la variable que se midió.

Soto (2015) menciona a Bernal (2006) quien indica que el método hipotético deductivo consiste en “un procedimiento que parte de las aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.50).

El diseño es experimental, pre - experimental, de corte longitudinal. Se llaman diseños pre-experimentales a aquellas en las que el grado de control es mínimo y no cumplen con los requisitos para ser considerado un experimento verdadero (carrasco 2005, p.63), en este trabajo se utilizó la forma de diseño de pretest- posttest con un grupo ya que se realizó una primera evaluación luego se indujo al grupo a un taller de inteligencia emocional y finalmente se realizó e posttest.

Longitudinal porque la recolección de datos se da en diferentes tiempos o periodos específicos lo que permite percibir el cambio entre el antes y el después de la implementación de la investigación (Sampieri, 2003).

El diagrama experimental de este diseño es el siguiente:

Dónde:

G.E: O₁ -X O₂

GE: grupo experimental

O₁: Pre-Test

X: Tratamiento

O₂: Post-test

Tipo de estudio:

El trabajo se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y corresponde a una investigación aplicada, según la clasificación de Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.169).

Cuantitativa porque utiliza la recolección de información para contestar las interrogantes de la investigación y poder probar hipótesis antes expuestas, confía en el control numérico y frecuentemente usa la estadística para establecer el comportamiento de una población o muestra de estudio (Sampieri. 2003).

Aplicada porque es entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, utilizados en beneficio de los grupos que participen y haciendo uso inmediato del conocimiento existente (Vargas, 2009).

2.2 Variables, operacionalización

En la presente investigación se establecerán como variables taller de inteligencia emocional y relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria 2018 del Distrito de San Martín de Porres, es de naturaleza cualitativa y su ocurrencia en la institución se expresará en categorías determinadas en función de los valores asignados a los instrumentos; en tal sentido serán medidas en una escala ordinal, lo que permite establecer relaciones de tipo buena, regular y mala entre los individuos.

Variable 1: Relaciones interpersonales.- Según Monjas (2002), refiere que las relaciones interpersonales son “un aspecto básico de la vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.31). Es decir es una relación de reciprocidad tales como son las relaciones sociales.

Variable 2: Inteligencia emocional.- La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones (Goleman 1999, p.12).

Operacionalización de la variable:

En el presente trabajo la variable que se operacionalizara es la variable dependiente que viene hacer relaciones interpersonales, la que será medida a través de 4 dimensiones: (a) comunicación, con 11 ítems; (b) ambiente de colaboración, con 7 ítems; (c) actitudes socio- afectivas, con 6 ítems; (d) resolución de los conflictos, con 5 ítems; el cuestionario estará estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Relaciones Interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Comunicación	Expresión	1-11	1=nunca	Buena (107-145)
Ambiente de colaboración	Clima laboral	12-18	2 = casi nunca	Regular (68- 106)
Actitudes socio afectivas	Motivación	19-24	3 = a veces 4= casi Siempre	Mala (29-67)
Resolución de los conflictos	Relaciones	25-29	5 = Siempre	

2.3 Población y muestra

Población

Bernal (2006) define a la población como a un grupo de elementos en los que se puede trabajar un problema específico (p.39). La población y muestra está conformada por grupos no probabilísticos de 40 trabajadores de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres que conformaran el grupo de investigación, por ser la población pequeña se trabajara con el total de la población.

Criterios de selección: Se trabajara con criterios de inclusión y exclusión.

Inclusión.

Trabajador del centro de salud del área asistencial o administrativa.

Exclusión.

Personal que se encuentra de vacaciones, permiso o que no desee participar de la investigación.

Muestreo.

Con la finalidad de asegurar la información y en especial contar con los resultados de la evaluación, se decidió en forma intencional considerar a todos los integrantes de la población. En tal sentido el estudio es de tipo no probabilístico censal.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos.

La técnica utilizada en la presente investigación será la encuesta, entendiéndose como encuesta: "Una herramienta de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica" (Hernández 2009 p.1).

Instrumento de recolección de datos.

Como instrumento se usara el cuestionario. Se entiende como cuestionario al instrumento utilizado por la encuesta ya que es un documento que permite la recolección de datos de forma ordenada los cuales serán útiles para las variables utilizadas con el objeto de la encuesta (Aparicio, et. al. 2009).

Se empleara un cuestionario, para medir las relaciones interpersonales compuesto de 29 ítems en la que se evaluó la apreciación que tiene el trabajador acerca de las relaciones interpersonales existentes en su ámbito laboral lo que nos ayudó para detectar los puntos necesarios a tratar en el taller y así aportar con la mejoría de las relaciones interpersonales de manera directa y de la institución en forma indirecta.

Ficha técnica del instrumento para medir las relaciones interpersonales del personal de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres.

Nombre: Cuestionario para medir las relaciones interpersonales.

Fuente: Adaptado del cuestionario de Ubaldo 2014.

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente la percepción de las Relaciones Interpersonales de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres cuestionario está compuesto de 29 ítems. El cuestionario de relaciones interpersonales fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), y será medido a través de 4 dimensiones: (a) comunicación, con 11 ítems; (b) ambiente de colaboración, con 7 ítems; (c) actitudes socio afectivas, con 6 ítems; (d) resolución de los conflictos, con 5 ítems.

Procedimiento de puntuación:

Niveles relaciones interpersonales, Bueno (107- 145) Regular (68 - 106) y Malo (29 - 67).

Validación del instrumento

Según Hernández, et al (2003) la validación de un instrumento viene hacer “El grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p. 201).

Para poder determinar la validez del instrumento se buscó evaluar la el contenido a través de juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 4 expertos, especializados, 2 en gestión de servicios de salud y 2 en neuroeducación infantil, los cuales concluyeron que el instrumento era adecuado y aplicable.

Tabla 2.

Validez de los instrumento, según expertos

Experto	Compromiso organizacional				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Mag. Yolanda Doris Diaz Huamani	si	Si	Si	Si	Aplicable
Mg. Ricardo Galarza Yacolca	si	si	si	Si	Aplicable
Mg. Jackeline Manyari Casas	si	Si	si	si	Aplicable
Raul Torres Guerra	si	Si	si	si	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento para la recolección de datos en el estudio tiene ítems con opciones en escala Likert, por lo tanto se usó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento.

Para llegar al valor del coeficiente de confiabilidad, se realizó una prueba piloto a 19 personas, después los resultados fueron analizados mediante el Alfa de Cronbach para lo que se utilizó el software estadístico SPSS versión 24.

Confiabilidad de los instrumentos.

Según Hogan (2004), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

0.9	: nivel elevado.
0.8 o superior	: pueden ser considerada como confiable
0.7	: nivel bajo
Menor de 0.6	: inaceptablemente baja.

Tabla 3.

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Relaciones interpersonales	0,925	29

2.5 Método de análisis de datos

Para la interpretación de resultados se identificó el cuestionario, se tabulo los resultados, se creó la base de datos y se evaluó estadísticamente, los datos obtenidos en la encuesta luego, se tabularon y se elaboraron tablas de frecuencia y porcentajes y finalmente se usó gráficos de barras. Para validar la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de signos de wilcoxon.

2.6 Aspectos éticos.

Se aplicara consentimiento informado

III. Resultados.

3.1. Resultados descriptivos.

3.1.1. Resultados generales.

Tabla 4.

Frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

GRUPO DE EVALUACION		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pre Test	Mala	1	2,5	2,5
	Regular	22	55,0	57,5
	Buena	17	42,5	100,0
	Total	40	100,0	
Post Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	1	2,5	2,5
	Buena	39	97,5	100,0
	Total	40	100,0	

De las 40 personas, se vio que mayoritariamente, la categoría Regular fue la más frecuente (55%) en el Pre test, seguida de la categoría Buena con un 42,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 97,5%, siendo totalmente favorable, como también se evidencia en la siguiente figura.

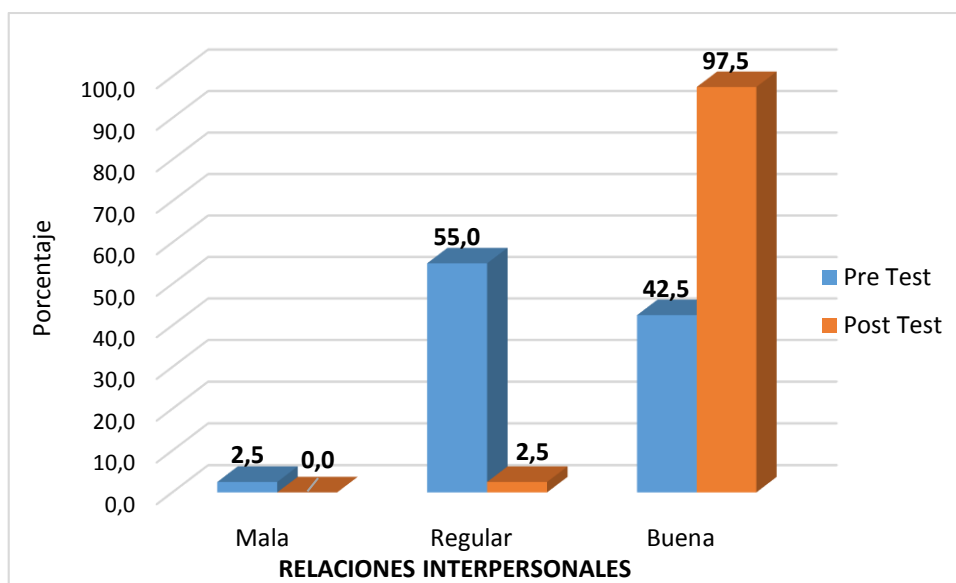


Figura 1. Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Tabla 5.

Frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

GRUPO DE EVALUACION		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pre Test	Mala	1	2,5	2,5
	Regular	24	60,0	62,5
	Buena	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	
Post Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	5	12,5	12,5
	Buena	35	87,5	100,0
	Total	40	100,0	

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Regular fue la más frecuente (60%) en el Pre test, seguida de la categoría Buena con un 37,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 87,5%, siendo muy favorable la evolución, como también se observa en la siguiente figura.

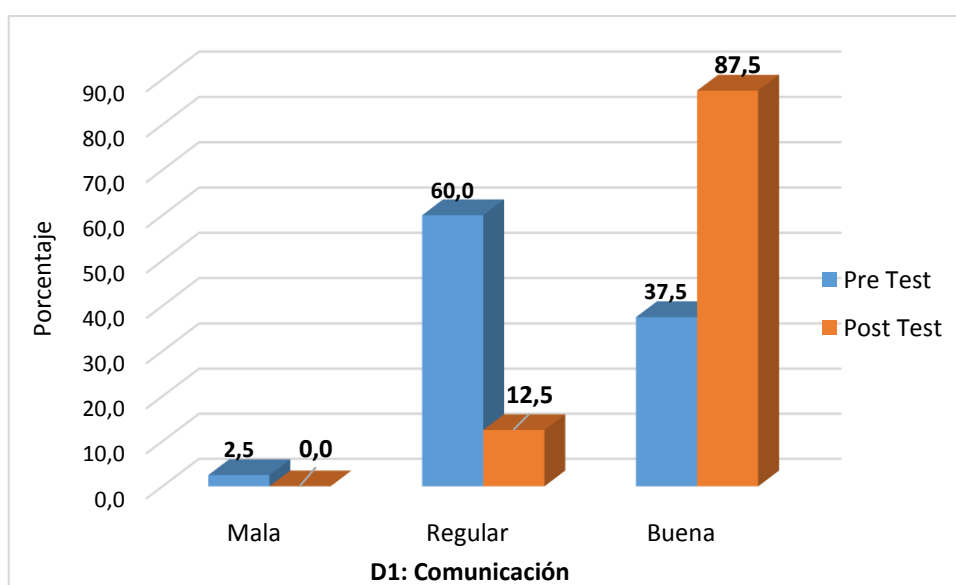


Figura 2. Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Tabla 6.

Frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 2: Ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

GRUPO DE EVALUACION		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pre Test	Mala	1	2,5	2,5
	Regular	24	60,0	62,5
	Buena	15	37,5	100,0
	Total	40	100,0	
Post Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	7	17,5	17,5
	Buena	33	82,5	100,0
	Total	40	100,0	

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Regular fue la más frecuente (60%) en el Pre test, seguida de la categoría Buena con un 37,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 82,5%, siendo muy favorable la evolución, como también se observa en la siguiente figura.

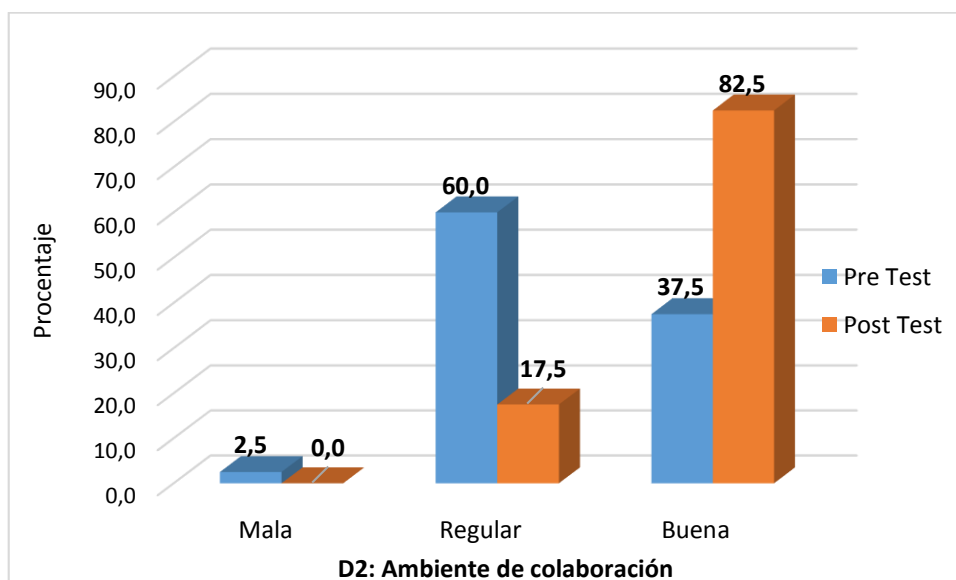


Figura 3. Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 2: Ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Tabla 7.

Frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 3: Actitudes Socio Afectivas de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

GRUPO DE EVALUACION		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pre Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	19	47,5	47,5
	Buena	21	52,5	100,0
	Total	40	100,0	
Post Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	3	7,5	7,5
	Buena	37	92,5	100,0
	Total	40	100,0	

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Buena fue la más frecuente (52,5%) en el Pre test, seguida de la categoría Regular con un 47,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 92,5%, siendo muy favorable la evolución, como también se observa en la siguiente figura.

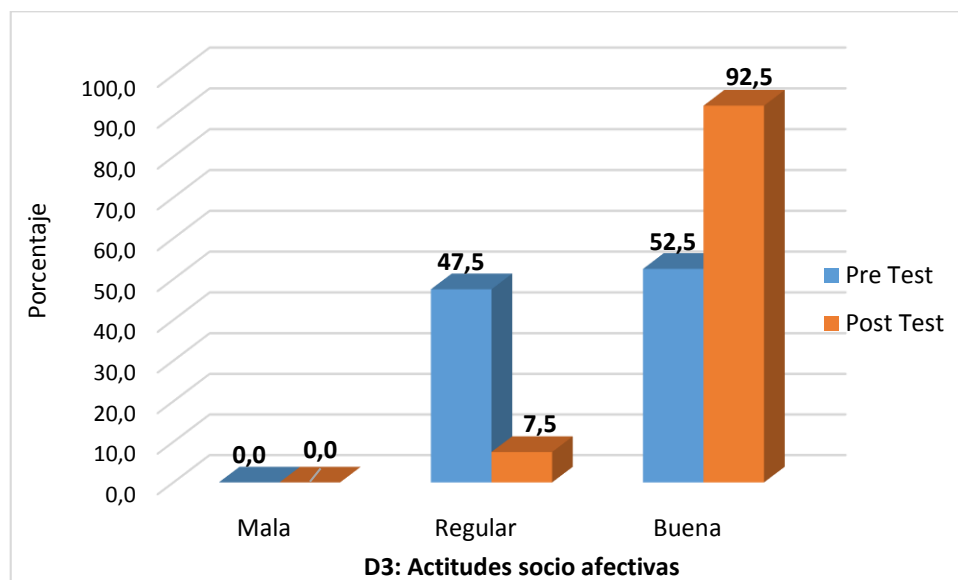


Figura 4. Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 3: Actitudes socio afectivas de los trabajadores en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Tabla 8.

Frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 4: Resolución de conflictos de los los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

GRUPO DE EVALUACION		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pre Test	Mala	1	2,5	2,5
	Regular	12	30,0	32,5
	Buena	27	67,5	100,0
	Total	40	100,0	
Post Test	Mala	0	0,0	0,0
	Regular	0	0,0	0,0
	Buena	40	100,0	100,0
	Total	40	100,0	

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Buena fue la más frecuente (67,5%) en el Pre test, seguida de la categoría Regular con un 30%. En el Post test se vio que la frecuencia absoluta estuvo en la categoría Buena con un 100%, siendo muy favorable la evolución, como también se observa en la siguiente figura.

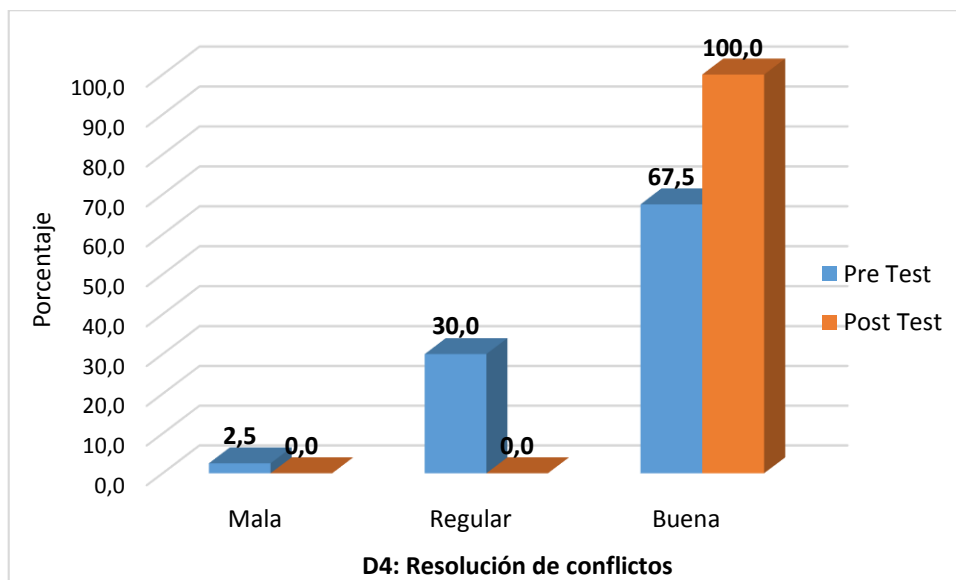


Figura 5. Distribución de frecuencias de los participantes pre y post del taller de inteligencia emocional en la Dimensión 4: Resolución de conflictos de los trabajadores en un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

3.2. Contraste de hipótesis.

3.2.1. Hipótesis general:

Previamente a la ejecución de la prueba de contraste, se propusieron las siguientes hipótesis de contraste:

H₁: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud, San Martín de porras 2018.

H₀: El taller de inteligencia emocional no tiene un efecto significativo sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud San Martín de porras 2018.

Tabla 9.

Prueba de contraste de las mediciones del Pre y Post test de las Relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria San Martín de porras 2018.

Pos Test - Pretest	
Z	-4.600 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de porras 2018.

3.2.2. Hipótesis específica 1:

Previamente, se propusieron las siguientes hipótesis de contraste:

H₁: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria San Martín de Porras 2018.

H₀: El taller de inteligencia emocional no tiene un efecto significativo sobre la dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porras 2018.

Tabla 10.

Prueba de contraste de las mediciones del Pre y Post test de la dimensión 1: Comunicación de las Relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantiles, San Martín de Porras 2018.

	D1 Comunicación Post Test - D1 Comunicación Pre Test
Z	-4.041 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 1: Comunicación de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantiles, San Martín de Porras 2018.

3.2.3. Hipótesis específica 2:

Nuevamente, las siguientes hipótesis de contraste fueron las siguientes:

- H₁: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 2: Ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.
- H₀: El taller de inteligencia emocional no tiene un efecto significativo sobre la dimensión 2: Ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

Tabla 11.

Prueba de contraste de las mediciones del Pre y Post test de la dimensión 2: Ambiente de colaboración de las Relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

	D2 Ambiente de colaboración Post Test - D2 Ambiente de colaboración Pre test
Z	-3.800 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 2: Ambiente de colaboración de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

3.2.4. Hipótesis específica 3:

Nuevamente, las siguientes hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H1: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 3: Actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

H0: El taller de inteligencia emocional no tiene un efecto significativo sobre la dimensión 3: Actitudes socio afectivas de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

Tabla 12.

Prueba de contraste de las mediciones del Pre y Post test de la dimensión 3: Actitudes socio afectivas de las Relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

	D3 Actitudes Socio afectivas Post Test - D3 Actitudes Socio afectivas Pre Test
Z	-3.771 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 3: Actitudes Socio afectivas de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

3.2.5. Hipótesis específica 4:

Nuevamente, las siguientes hipótesis de contraste fueron las siguientes:

H1: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 4: Resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

H0: El taller de inteligencia emocional no tiene un efecto significativo sobre la dimensión 4: Resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

Tabla 13.

Prueba de contraste de las mediciones del Pre y Post test de la dimensión 4: Resolución de conflictos de las Relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

	D4 Resolución de conflictos Post Test - D4 Resolución de conflictos Pre Test
Z	-3.500 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Se observó que el valor de la significancia fue menor que el nivel propuesto ($p=0,000 < 0,05$) por lo que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula afirmando que El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre la dimensión 4: Resolución de conflictos de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de Porras 2018.

IV. Discusión.

En la presente tesis se trabajó la variable relaciones interpersonales en el personal del centro de salud de infantes del distrito de San Martín de Porres 2018.

En relación al objetivo general que fue determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores del centro de salud infantes del distrito de San Martín de Porres 2018 los resultados descriptivos revelaron que el 55% (22) de trabajadores encuestados antes del taller de inteligencia emocional tenían una regular relación interpersonal, el 42,5% (17) tenían buena relación interpersonal y solo el 2,5% (1) mala relación interpersonal, comparativamente luego de desarrollarse el taller se vio que el mayor porcentaje estuvo en las buenas relaciones interpersonales (97,5%) es decir que 39 trabajadores desarrollaron buenas relaciones interpersonales y que 1 trabajador (2,5 %) mejoró de mala a regular relaciones interpersonales. En esos mismos términos, el trabajo de Yansa (2016) mencionó que las relaciones interpersonales de los trabajadores tenían una tendencia a estar equilibradas en un 68% y frágiles en 32% cuando utilizaban la inteligencia emocional como herramienta de convivencia lo que les permitía tener un nivel alto en el manejo de sus emociones, así también como el conocimiento de sus habilidades y debilidades de tal manera que regulaban sus impulsos y evitaban enfrentamientos con sus compañeros. Con esto, se puede afirmar lo que entonces menciona Goleman (1995) en su libro inteligencia emocional donde asegura que es más importante ser inteligentes emocionalmente que ser solo inteligentes (haciendo referencia a tener un coeficiente intelectual alto) ya que tener control sobre nuestras emociones nos permite tener una mejor relación interpersonal en cualquier ámbito (familiar, laboral, personal) o lugar. Con las

evidencias de esta investigación se demostró que hubo un efecto positivo después de la intervención con el taller de capacitación, pudiendo ser replicado en otros escenarios del sector salud. Sin embargo debería ampliarse también hacia una medición de la aplicación de lo aprendido, pues en este estudio se hizo una evaluación teórica, siendo la base de lo que se debe practicar, pero existe la probabilidad de que no haya un cambio positivo de la actitud, la misma que es el reflejo de la inteligencia emocional.

Respecto a la contrastación de las hipótesis, en la hipótesis general se observó que hubo un efecto significativo del taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales, cumpliéndose con lo esperado en este grupo de trabajadores. Al respecto, Goleman (1995) señaló que los procesos de capacitación potencializan las capacidades y habilidades de las personas. Esta aseveración se contrastó también en otra investigación revisada, como la hecha por Godoy (2014) donde a través de su programa “Me pongo en tus zapatos” se enfatiza en el desarrollo de la empatía que es un elemento de la inteligencia emocional el 89% de alumnos mejoró sus relaciones interpersonales, en conclusión un programa de inteligencia emocional si demuestra tener un efecto positivo en las relaciones interpersonales a todo nivel, laboral, familiar, amical entre otros. El resultado de este contraste demuestra que debería afianzarse este tipo de conocimientos en el personal, para lo cual los directivos deberían formular planes de capacitación de manera estratégica, dándole el carácter de obligatorio, con la finalidad de crear no solamente cultura de capacitación sino cambios de actitud que ser reflejen en la mejora del clima organizacional y, en consecuencia, de la mejora continua de procesos de gestión institucional.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico uno, se determinó el efecto del taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, obteniendo que el 60% (24) de trabajadores tuvo un nivel regular en la dimensión 'comunicación', el 37.5% (15) una buena comunicación y el 2,5% (1) una mala comunicación, sin embargo al llevarse a cabo el taller se obtuvo un cambio significativo en la comunicación entre los trabajadores tal es así que el 87.5% (35) trabajadores desarrollaron buena comunicación y el 12.5% (5) mejoraron su comunicación hacia un nivel regular. Al contrastar los resultados con el trabajo de Yansa (2016) se encontró que el 84% de trabajadores consideró que la comunicación es un punto muy importante para tener una buena relación interpersonal ya que permite un mejor conocimiento de sí mismos y de los demás. En esa misma perspectiva, Pérez (2016) considera que la comunicación fortalece las relaciones interpersonales entre los alumnos ya que tuvo como resultado que el 97% del alumnado usaba la comunicación para la búsqueda de soluciones a producirse ciertos conflictos. Cabe mencionar entonces a Davis y Newstrom (2003) quienes aseveraron que la comunicación debería no solo ser simple sino más bien efectiva, considerando como efectiva a una comunicación en la que exista el intercambio no solo de información sino la comprensión de la misma lo que permite el compartir sentimientos (emociones) y conocimientos, de la misma forma Fonseca et al. (2011) Consideraron que comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos (p.2), lo que podría ser considerada como una cualidad racional y emocional al mismo tiempo, es este cambio de ideas lo que nos permite crear relaciones con otras personas y si estas relaciones están basadas en la comunicación utilizando como arma la inteligencia emocional se tornaran buenas

y duraderas en tiempo. Con este resultado se recomendaría a los gestores que implementen, como política institucional, programas de socialización interactiva de comunicación asertiva entre los trabajadores. Esta última afirmación puede ser contrastada al observar los resultados afirmando la hipótesis ya que hubo un efecto significativo en la comunicación de los trabajadores después de desarrollado el taller de inteligencia emocional, lo que nos permite concluir que teniendo una comunicación efectiva e inteligente emocionalmente nos permitirá tener una adecuada relación con las demás personas.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico dos que fue determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores del centro de salud se obtuvo que el 60% (24) trabajadores tuvo regular Ambiente de colaboración, 37.5% (15) bueno y 2.5% (1) mal Ambiente de colaboración, resultados que mejoraron después del taller observando entonces que el 82.5% (33) mejoraron su ambiente de colaboración hacia bueno y el 17,5% hacia 'regular'. Para analizar este punto se tuvo en cuenta las opiniones de Goleman (1995) en cuanto a las habilidades sociales referido al desarrollo de conductas por parte del individuo dentro de un ambiente o contexto en el que tiene la capacidad de expresarse de la mejor manera, respetando las opiniones de los demás complementándose con la afirmación vertida por Monjas (2002) en la que dice que las relaciones interpersonales necesitan tener un ambiente armónico en el que cada individuo debe saber cómo comportarse u expresarse aportando a un buen clima laboral. Estas expresiones fueron comprobadas por Vidangos (2016) quien obtuvo como resultado que el 41.67% de los trabajadores respondieron que la posibilidad de encontrar colaboración por parte de los compañeros es de casi nunca , el 51% es casi

siempre y el 8.33% de siempre, a lo que se vio que cuanto mayor era la colaboración mejor eran las relaciones interpersonales y mejor era el clima laboral, es entonces que al hacer la contrastación de la hipótesis del presente trabajo al respecto de la dimensión ambiente de colaboración se puede corroborar que un taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo en el ambiente de colaboración de los trabajadores, incrementado de manera positiva las buenas relaciones interpersonales.

En el cumplimiento del objetivo específico tres se determinó el efecto de un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivas de estos mismos trabajadores teniendo que de los 40 trabajadores el 52,5% (21) tuvo buena actitud socio afectiva y el 47,5% (19) mostró un nivel regular antes de desarrollarse el taller, teniendo un cambio importante después del mismo tal es así que luego del taller se vio mayor frecuencia en las buenas actitudes socio afectivas con un porcentaje del 92,5% (37) y solo 3 personas que corresponde al (7,5%) quedaron en regular actitud socio afectiva, teniendo en cuenta este resultado podemos mencionar a Goleman (1995) y a Salovey y Mayer (1990) quienes coinciden en que las relaciones interpersonales pueden ser una fuente de conflicto o solución en cualquier escenario en el que las personas se encuentren de allí que es muy importante poder desarrollar actitudes socio afectivas o habilidades sociales para dirigir la propia conducta lo que justificaría la necesidad de educar estas actitudes a través del desarrollo de la inteligencia emocional, al hacer la contrastación de los resultados pudimos observar que existe un efecto significativo sobre la dimensión actitudes socio afectivas a favor de rechazar la hipótesis nula y al comprobar que un taller de inteligencia emocional si tendrá un efecto importante sobre las aptitudes socio-afectivas de

los trabajadores. En similitud con el trabajo realizado con Godoy (2014) pudimos ver que del grupo de alumnos que se involucraron en el programa “Me pongo en tus zapatos” el 89% mejoraron sus relaciones interpersonales al desarrollar aptitudes socio-afectivas y los que no se involucraron siguieron teniendo malas aptitudes y por ende malas relaciones.

Finalmente, con respecto al objetivo cuatro se determinó el efecto de un taller de inteligencia emocional en la resolución del conflicto de los trabajadores de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres 2018 se tuvo los siguientes resultados: el 30 % (12) tenían un nivel Regular de resolución de conflictos, 2.5% (1) Mala y el 67,5% (27) buen nivel de resolución de conflictos antes del taller de inteligencia emocional, porcentaje que viró positivamente luego del taller, resultando que el 100% de trabajadores tuvo un nivel Bueno en cuanto a la resolución de conflictos. Al respecto, se puede afirmar lo que enunció Goleman (1995) donde dice que las situaciones de conflicto se dan cuando hay desacuerdos o incompatibilidad ya sea por lucha de intereses, posiciones o valores y que en todo este contexto las emociones tienen un papel incluso protagónico, de allí que la inteligencia emocional permite reconocer y manejar los posibles conflictos y llevarlos al debate buscando el modo de llegar a la posible solución que agrade a cada uno de los protagonistas inmersos en el problema. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por Pumayaya y Seminario (2014) quienes comprobaron que el 89 % de sus estudiantes pudo tener un buen manejo en cuanto a la resolución del conflicto al término del programa al cual fueron inducidos ya que pudieron determinar que existía un problema de convivencia entre ellos por lo tanto malas relaciones

interpersonales. Es entonces que al hacer la contrastación de los resultados con la hipótesis al respecto de este objetivo es que podemos concluir que existe un efecto significativo sobre la resolución del conflicto al desarrollarse el taller de inteligencia emocional sobre los trabajadores del centro de salud.

V. Conclusiones.

- Primera:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Segunda:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 1: Comunicación de los trabajadores del Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Tercera:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 2: Ambiente de colaboración de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Cuarta:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 3: Actitudes Socio afectivas de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Quinta:** El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 4: Resolución de conflictos de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

VI. Recomendaciones.

- Primera:** Se recomienda a los gestores y funcionarios del Centro de Salud de atención primaria Infantas Implementar cursos – talleres de capacitación y fortalecimiento de capacidades en Inteligencia emocional, implantándolas como políticas institucionales. Esto permitirá la mejora de la gestión institucional y reforzará las relaciones interpersonales de los trabajadores.
- Segunda:** Se recomienda a los trabajadores de dentro de salud que participen activamente en las jornadas de capacitación que convoquen los gestores y directivos institucionales, generando espacios de socialización en donde se refuercen aspectos de comunicación interpersonal, emocional y asertiva.
- Tercera:** Se recomienda a los gestores y autoridades del centro de salud de atención primaria, implementar espacios en los que se ponga en práctica el trabajo en equipo con el objeto de desarrollar una aptitud de colaboración dentro de su institución y a los trabajadores a participar de capacitaciones en las que puedan mejorar sus aptitudes de colaboración frente a sus compañeros y en busca de enriquecer e incrementar la productividad a favor de la institución y crear escenarios de satisfacción personal y laboral.
- Cuarta** Se recomienda a los gestores y autoridades del centro de salud incluir en el plan de capacitación del año talleres que permitan desarrollar capacidades aptitudes socio- afectivas y habilidades emocionales, que permitan contribuir con un óptimo clima organizacional de la institución.

Quinta Finalmente se recomienda a los directivos del centro de salud, implementar espacios para el ensayo de resolución de conflictos que permitan al trabajador desarrollar su capacidad de tolerancia y asertividad, lo que enriquecerá las relaciones interpersonales y creara un clima organizacional adecuado.

VII. Referencias.

- Albadalejo, M. (2010). Como decírselo, entrevistas eficaces en el ámbito educativo. Barcelona: Graó.
- Albert, L. y Simon, P (1991) Las Relaciones Interpersonales: manual del animador (2da).España : Herder Editor.
- Aparicio, A., Palacios, W. D., Martínez, A. M., Ángel, I., Verduzco, C., y Retana, E. (2009). El cuestionario. Métodos de investigación Avanzada. , recuperado el: 12 de agosto 2107 desde [https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met.../Cuestionario_\(trab\).pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met.../Cuestionario_(trab).pdf).
- Araujo, M. C., y Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas: CICAG, 4(2), 132-147, disponible en MC Araujo, M Leal Guerra - CICAG, 2010 - publicaciones.urbe.edu.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), recuperado el 12 de agosto del 2017 en R Bar-On - Psicothema, 2006 - redalyc.org.
- Bair, M.F; Barros, M.B (2013) *Aplicación de la inteligencia emocional en el desempeño del talento humano de la empresa mueblería Acuario del canton milagro* (tesis de maestría en ciencias administrativas y comerciales) Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- Bennett, M. (2013). Autoconocimiento. Valencia, España: Ediciones i.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: Pearson educación.
- Berrios, M. P., Landa, M. J. y Aguilar, M. D. C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. Index de Enfermería, 15(54), 30-34, URL <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=170928>.
- Bounds, F. (1999) "Supervisión". Barcelona. España: Editorial Thomson.
- Carrascosa, J. (2011) "Trabajar y competir en equipo". España: Editorial Netbiblo.

- Castro, E., Clemenza, C. y Araujo, R. (2014). Líderes y seguidores: una relación dual. Multiciencias, 12, URL: E Castro, C Clemenza, R Araujo - Multiciencias, 2014 - produccioncientificaluz.org.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano. Colombia: Ed. Mc Graw-HILL.
- Chiavenato, I., Villamizar, G. A. y Aparicio, J. B. (2001). Administración de recursos humanos (8 ed).Colombia: McGraw-Hill, disponible en I Chiavenato, GA Villamizar, JB Aparicio - 2007 - academia.edu.
- Caduto, R. (2009) "Valores y familia". México: Editorial Prentice Hall.
- Castañedo, C. (2008). Seis enfoques Psicoterapeúticos. Mexico: Manual Moderno.
- Cooper, R. K. y Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations. Canada :Penguin, disponible RK Cooper, A Sawaf - 1998 - books.google.com
- De Castro, A. (2016). Manual Práctico de Comunicación Organizacional (2ed). Madrid, España: Editorial Verbum.
- Davis, K y Newstrom, J (2003) Comportamiento Humano en el Trabajo (11 ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Dressler, G. y Varela, R. (2004) Administración de Recursos Humanos. Mexico: Pearson Educacion.
- Dubrin, A. (2003) Fundamentos de comportamiento organizacional. Mexico: Cengage Learning Latin Am.
- Escorsia, R. y Gutierrez, A.(2009) La cooperación en la educación: una visión organizativa de la escuela Vol 12. Recuperado el 12 de agosto 2017, disponible en <http://redalyc.Vaemex.mx/mx/SRC/inicio/ArtPdf>.
- Fonseca, M. S., Correa, A., Pineda, M. I. y Lemus, F. J (2011). Comunicación Oral y Escrita. España: Pearson.

- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Enseñanzas e investigación en psicología 12 (2); 403-425.
- Gardner, H. (2010). La Inteligencia Reformulada. Broadway. New York: Peter Land Publication.
- Garrido, M.A. y Reyes, M. Relaciones interpersonales en la educación. España: Piramide.
- Godoy, S.H (2013) *Programa de inteligencia emocional me pongo en tus zapatos para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3er grado de educación primaria de la institución educativa N° 33131 José Gálvez, Huánuco, Universidad de Huánuco, Perú.*
- Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España : Editorial Kairós.
- Goleman, D. (2012). Inteligencia emocional. Barcelona, España: Editorial Kairós
- Goleman, D. (2014). Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. Barcelona, España : Ediciones B.
- González, M. T. (1987). El taller de los talleres. Buenos aires. : Ministerio de educación Argentina. disponible en bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/tesis/talleres-manera-gestionar-caso.pdf
- Hernández, J., Espinoza, J. y Aguilar, M. (2013). Clima laboral: la influencia de la supervisión, los factores organizacionales y la predisposición de los empleados: Revista internacional de administración y finanzas, 6 (6); 55-71. disponible en <https://www.econbiz.de/.../clima-laboral-la-influencia-de-la-supervisión-los-factores-o>.
- Hernández , R., Fernández, C., y Baptista , P. (2003). Metodología de la investigación (Vol. 707). México: McGraw-Hill. disponible en https://investigar1.files.wordpress.com/.../1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf.

Hernández, M. A., Cantin , S., Lopez. N., y Rodriguez, M. (2009). Estudio de encuestas, disponible en

https://investigar1.files.wordpress.com/.../1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf.

Jaramillo, A. (2016) *Propuesta Pedagógica – General para fortalecer la relación docente- estudiante utilizando la inteligencia emocional en la institución educativa agropecuaria de Parraga* (tesis en educación) Universidad Católica de Manizales. Colombia.

Kinicki, A. y Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: Mc Graw Hill Interamericano.

Kisnerman, N. (1977). *Los talleres, ambientes de formación profesional. El taller, Integración de Teoría y Práctica*. Editorial Humanitas. Buenos Aires, 56, disponible en

https://openlibrary.org/books/.../El_Taller_integración_de_teoría_y_práctica.

Koontz, H. y Weihrich, H. (2009). *Essentials of Management : An International Perspective (8va)*. New Delhi. Tata Mc Graw Hill.

López, V. M. (2010). La perspectiva organizacional de los sistemas de información: Documentación de las Ciencias de la Información, 33, 143. disponible en

<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/download/DCIN1010110143A/18691>

Lopez, M. (2006) *Lenguaje Transparente: relaciones interpersonales en la empresa*. España: Editorial Instituto de Estudios Almerienses.

Maceratesi, M. I. (2007). ¿Qué es un taller. Consultado, vol 2. redescubrir.blogspot.com/2007/06/qu-es-un-taller.html.

Madero, S. M. (2010). Factores relevantes del desarrollo profesional y de compensaciones en la carrera laboral del trabajador. *Contaduría y*

administración, (232), 109-130, disponible en SM Madero Gómez - Contaduría y administración, 2010 - scielo.org.mx.

Teijido, M. (2010) Inteligencia emocional disponible en <http://www.redem.org/boletin/files/-pdf>.

Más, J. L. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36. disponible https://psiqueunah.files.wordpress.com/.../comportamiento-organizacional-13a-ed-_n...

Mayo, E. (1993). El experimento de Hawthorne en la Western Electric Company. Ramió, C y X. Ballart, disponible en E Mayo - Ramió, C y X. Ballart, 1993 - untrefvirtual.edu.ar.

Mehrabian, A. (1971). *Silent messages* (Vol. 8). Belmont, california, Wadsworth Publishing Company Inc, disponible en A Mehrabian - 1971 - academia.edu.

Melgosa, V. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: LIMUSA.

Mena, M. I, Romagnoli, C., Valdes, A. M. (2009). El impacto del desarrollo de habilidades socio afectivas y éticas en la escuela: *Revista electrónica Actualidades investigativas en educación*, 12 (3); 1-21.

Milicic, N.y Gorostegui, M.E (1993). *Genero y Autoestima*: *Revista PSYKHE* 2 (1); 69-79.

Mondy, R. W. y Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (9 na). Mexico: Pearson Prentice Hall.

Monjas, I. (2002). *Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social*. Salamanca, España: Trilce.

Morales, J; Gaviria, E; Moya, M. y Cuadrado, I. (2007) *Psicología social*. *Revista de psicología*, 25 (2); 339-342.

Moreno, B. D. L. P. G., Casares, M. I. M., y Pascual, M. P. B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo* (Vol. 146). Ministerio de Educación.

disponible en sede.educacion.gob.es/publiventa/las-habilidades-sociales-en-el-curriculo/.../8661.

Murillo, J. (2013). Métodos de Investigación de enfoque experimental. Recuperado el, 20 de setiembre del 2017, disponible en www.postgradoune.edu.pe/documentos/Experimental.pdf.

Neffa, J. C. (2001). Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo. De la Garza Toledo, E. y J. Neffa, El futuro del trabajo. El trabajo del futuro. Buenos Aires: CLACSO, 51-98, disponible en <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00045-c.pdf>.

Niño, B., Murcia, R., Duque, O. R., y Rodriguez, M. (2016). Relaciones interpersonales, disponible en B Niño, R Murcia, OR Duque, M Rodriguez - 2016 - repositorio.sena.edu.co.

Oblitas, L. (2006). Psicología de la Salud y Calidad de Vida (3era). Mexico: CENGAGE Learning Editores.

Organización Mundial de la Salud (2013) Inteligencia Emocional según OMS disponible en www.who.int/features/factfiles/es/.

Pumayaya, S.M y Seminario, C.M (2015) *Aplicación de un programa psicopedagógico de inteligencia emocional para superar los conflictos entre los estudiantes de la facultad de ciencias sociales y educación* (tesis de maestría en educación) Universidad de Piura, Perú.

Peralta, A. C., Besio, C. V., Rubio, Y. M., Atabales, L. R., y Salinas, J. V. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital.: Salud y Sociedad, 1(2), 101-112, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531>.

Pérez, I. A. F. "Inteligencia emocional y productividad laboral" (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica) disponible en biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pd.

- Perez, C.M (2016) *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional* (tesis de maestría en Educación) Universidad Militar Nueva Granada Colombia.
- Puchol, L., Puchol, I., Nuñez, A. y Sanchez, G. (2012) *El libro de la negociación* (3ed). Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos S. A.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson educación, disponible www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins
- Roche, R. (1997). *Educación prosocial de las emociones, actitudes y valores en la adolescencia*, disponible en <https://books.google.com.pe/books?isbn=844900327X>.
- Rodríguez, S., y Camacho, M. (1997). *El taller participativo: Una herramienta para hacer vida la Convención de la Diversidad Biológica*. Costa Rica, disponible en www.cinu.mx/minisitio/.../Informe_Talleres_Cultura_del_aguaTabasco_Oxolotan.
- Salovey, P., y Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9(3), 185-211, disponible en P Salovey, J Mayer - *Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 1990 - academia.edu.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Yoo, S. H. (2008). Chapter 11: The positive psychology of emotional intelligence. *Counterpoints*, 336, 185-208, Disponible en P Salovey, JD Mayer, D Caruso, SH Yoo - *Counterpoints*, 2008 – JSTOR.
- Sanchez, V. y Olortegui, J. (2004) *El Componente emocional y la moral en las relaciones interpersonales: Revista Construir la conciencia*, 59-74
- Santiago, E. S., Rodríguez Ocasio, G., y Rodríguez Hernández, N. (2013). *Aceptación al Programa Estrategias para Mantener un Ánimo Saludable (EMAS): Un Programa de Prevención de la Depresión para Adolescentes*. *Interamerican Journal of Psychology*, 47(2), disponible en

ES Santiago, G Rodríguez Ocasio / Journal of Psychology, 2013 - redalyc.org.

Schneider, B. (2008) Relaciones Interpersonales en la empresa: El comercio, disponible en : <https://elcomercio.pe/edicionimpresa/.../2008.../relaciones-interpersonales-empresa.ht..>

Shell, G. R. (1999). Negociar con ventaja: Estrategias de Negociación para gente razonable. Barcelona, España : Antonio Bosh editor.

Silveira, M (2014) El Arte de las relaciones personales, Madrid, España, Editorial Alba, disponible en M **Silveira** - 2015 - books.google.com.

Soto, R.I, (2015) La tesis de maestrías y doctorado en 4 pasos (2 ed). Lima, Peru: Nuevo Milenio.

Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. Innovar, 15(25), 9-24, disponible en www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502.

Ubaldo Aucchahuaqui Bolívar, (2014) Gestión del Talento Humano y Relaciones Interpersonales en la Institución Educativa Red 06 Ugel 01, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Valenica, Fienco., Salazar, G. I., Valenica, J. G. F., y Salazar, J. I. (2012). La inteligencia emocional en el éxito empresarial: potenciación del proceso supply chain (No. 152.4), disponible en www.e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=16406.

Vargas Cordero, Zoila Rosa; (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista Educación, Sin mes, 155-165, disponible <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/538/589>.

Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., y Partido, A. N. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (Vol. 2). Univ Pontificia Comillas, disponible en MC Vega, MJM Rodrigo, AN Partido - 2010 - books.google.com

- Vidangos, C.A (2017) *Análisis de las relaciones Interpersonales y clima laboral de Begsa empresa individual de responsabilidad limitada, puno* (tesis en administración) Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Wiemann, M (2011) *La comunicación y las relaciones interpersonales*. España: Editorial UOC.
- William, B. y Werther, K. D. (2008) *Administracion del personal y recursos Huamnos* (6ta). Mexico.: Mc Graw- Hill.
- Whetten, D.A y Cameron, K. R 2004) *Desarrollo de habilidades directivas* (6ta) Mexico: Pearson Educacion.
- Woods, P. (1987). *La Escuela por dentro: La etnografía en la investigación Educativa*. Barcelona, España: Paidos/MEC.
- Yansa, K.P (2016) *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa: caso empresa SIAPROCI* (tesis de maestría en comunicación social) Universidad Central de Ecuador.
- Zupiria, X. (2000) *Relación entre el Personal d e salud y el Enfermo*. Barcelona. España: Masson.

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

AUTOR: Br. Karen Jessica Ríos Jara.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera influye un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales en un centro de salud de atención primaria, SMP, 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>Problema específico 1:</p> <p>¿De qué manera influye un taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017?</p> <p>Problema específico 2:</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la influencia de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la influencia de un taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017.</p> <p>Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar la influencia de un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Un taller de inteligencia emocional influye en las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Un taller de inteligencia emocional influye significativamente en la comunicación de los trabajadores Centro de salud infantas, San Martín de porras 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2:</p> <p>Un taller de inteligencia emocional influye</p>	Variable: Satisfacción del usuario interno.			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Comunicación	Expresión		Malo = 29-67
			Ambiente de colaboración	Clima laboral	1 - 11	Regular = 68-106
Actitudes socio afectivas	Motivación	12-18				
Resolución de los conflictos	Relaciones	19-24				
		25-29	Bueno = 107-145			

<p>¿De qué manera influye un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017?</p> <p>Problema específico 3:</p> <p>¿De qué manera influye un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivas de los trabajadores del Centro de infantas, San Martin de porras 2017?</p> <p>Problema específico 4:</p> <p>¿De qué manera influye un taller de inteligencia emocional en la resolución del conflicto entre los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017?</p>	<p>Objetivo específico 3:</p> <p>Determinar la influencia de un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivo de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017.</p> <p>Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar la influencia de un taller de inteligencia emocional en la resolución de los conflictos entre los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017.</p>	<p>significativamente en el ambiente de colaboración de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017.</p> <p>Hipótesis específica 3:</p> <p>Un taller de inteligencia emocional influye significativamente en las actitudes socio afectivas de los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017.</p> <p>Hipotesis específica 4:</p> <p>Un taller de inteligencia emocional influye significativamente en la resolución de los conflictos entre los trabajadores del Centro de salud infantas, San Martin de porras 2017.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO:</p> <p>Aplicado</p> <p>DISEÑO:</p> <p>Pre -Experimental</p> <p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Los trabajadores de un centro de salud SMP N° total de 40</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>No probabilístico censal</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>40 trabajadores</p>	<p>Variable :</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Autor: Karen Rios Jara Adaptado de Ubaldo 2014</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: Ninguno</p> <p>Ámbito de Aplicación: CS Infantas</p> <p>.Forma de Administración: individual</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Los datos obtenidos en la encuesta se tabularon y se elaboraron una tabla de frecuencia y porcentajes y el uso de grafico de barras.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para validar la Hipotesis se utilizo la prueba no paramétrica de signos de Wilcoxon.</p>

Anexo 2: Cuestionario de relaciones interpersonales de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria.

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?					
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?					
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?					
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?					
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?					
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?					
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?					
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?					
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?					
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?					
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?					
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?					
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?					
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?					
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.					
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer					

17	Comunica su función de forma permanente en la institución					
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros					
19	Participa en la planificación de actividades en la institución					
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades					
21	Participa en el logro de un buen clima laboral					
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución					
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?					
25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo					
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros					
27	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					
28	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
29	Respeto las funciones de sus demás compañeros					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMUNICACION								
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?	✓		✓		✓		
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?	✓		✓		✓		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?	✓		✓		✓		
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?	✓		✓		✓		
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?	✓		✓		✓		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?	✓		✓		✓		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?	✓		✓		✓		
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?	✓		✓		✓		
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?	✓		✓		✓		
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: AMBIENTE DE COMUNICACION								
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?	✓		✓		✓		
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?	✓		✓		✓		
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?	✓		✓		✓		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.	✓		✓		✓		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	✓		✓		✓		
17	Comunica su función de forma permanente en la institución	✓		✓		✓		
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: ACTITUD SOCIO-AFECTIVA								
19	Participa en la planificación de actividades en la institución	✓		✓		✓		
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades	✓		✓		✓		
21	Participa en el logro de un buen clima laboral	✓		✓		✓		
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución	✓		✓		✓		
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	✓		✓		✓		
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: RESOLUCION DE LOS CONFLICTOS								
25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMUNICACION								
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?	✓		✓		✓		
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?	✓		✓		✓		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?	✓		✓		✓		
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?	✓		✓		✓		
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?	✓		✓		✓		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?	✓		✓		✓		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?	✓		✓		✓		
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?	✓		✓		✓		
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?	✓		✓		✓		
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: AMBIENTE DE COMUNICACION								
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?	✓		✓	No	✓	No	
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?	✓		✓		✓		
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?	✓		✓		✓		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.	✓		✓		✓		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	✓		✓		✓		
17	Comunica su función de forma permanente en la institución	✓		✓		✓		
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: ACTITUD SOCIO-AFECTIVA								
19	Participa en la planificación de actividades en la institución	✓	No	✓	No	✓	No	
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades	✓		✓		✓		
21	Participa en el logro de un buen clima laboral	✓		✓		✓		
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución	✓		✓		✓		
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	✓		✓		✓		
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: RESOLUCION DE LOS CONFLICTOS								
25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMUNICACION								
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?	X		X		X		
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?	X		X		X		
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?	X		X		X		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?	X		X		X		
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?	X		X		X		
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?	X		X		X		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?	X		X		X		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?	X		X		X		
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?	X		X		X		
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?	X		X		X		
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?	X		X		X		
DIMENSION 2: AMBIENTE DE COMUNICACION								
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?	X		X		X		
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?	X		X		X		
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?	X		X		X		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.	X		X		X		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	X		X		X		
17	Comunica su función de forma permanente en la institución	X		X		X		
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros	X		X		X		
DIMENSION 3: ACTITUD SOCIO-AFECTIVA								
		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Participa en la planificación de actividades en la institución	X		X		X		
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades	X		X		X		
21	Participa en el logro de un buen clima laboral	X		X		X		
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución	X		X		X		
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	X		X		X		
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?	X		X		X		
DIMENSION 4: RESOLUCION DE LOS CONFLICTOS								
		X		X		X		
25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo	X		X		X		
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros	X		X		X		

27	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área	x		x		x	
28	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo	x		x		x	
	Respeto las funciones de sus demás compañeros	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg) RICARDO GALARZA YACOCCA DNI: 08623312

Especialidad del validador: Gestión en Servicios para la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de 01 del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: COMUNICACION								
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?	/		/		/		
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?	/		/		/		
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?	/		/		/		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?	/		/		/		
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?	/		/		/		
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?	/		/		/		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?	/		/		/		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?	/		/		/		
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?	/		/		/		
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?	/		/		/		
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?	/		/		/		
DIMENSION 2: AMBIENTE DE COMUNICACION								
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?	/		/		/		
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?	/		/		/		
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?	/		/		/		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.	/		/		/		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	/		/		/		
17	Comunica su función de forma permanente en la institución	/		/		/		
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros	/		/		/		
DIMENSION 3: ACTITUD SOCIO-AFECTIVA								
19	Participa en la planificación de actividades en la institución	/	No	/	No	/	No	
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades	/		/		/		
21	Participa en el logro de un buen clima laboral	/		/		/		
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución	/		/		/		
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso	/		/		/		
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?	/		/		/		
DIMENSION 4: RESOLUCION DE LOS CONFLICTOS								
25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo	/		/		/		
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros	/		/		/		

27	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área	/		/		/	
28	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo	/		/		/	
	Respeto las funciones de sus demás compañeros	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr. ^(MG) Diaz Hiramani Yolanda Davis DNI: 08653744

Especialidad del validador: Gestión en Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de 01 del 2018



 Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Base de datos relaciones interpersonales Pre test.

Nº	Expresión											Clima laboral						Motivación						Relaciones						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	5	3	4	3	4	5	4	3	2	3	3	2	5	
2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	
3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	4	2	3	3	4	2	2	2	1	3	1	
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
7	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	5	
8	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	4	5	1	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	
9	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	
10	4	3	3	4	2	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	
11	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	1	2	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	
12	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	
13	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
15	5	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1	4	4	4	5	4	1	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	
17	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
18	5	5	3	4	4	4	5	3	3	5	3	5	1	1	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	5	4	3	5		
21	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	1	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	3	4	4	

24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
29	3	5	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3
30	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
31	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	1	2	5	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5
32	3	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	3
33	4	5	3	3	1	3	2	3	5	3	4	4	1	1	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	1	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	4	5	1	3	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5
36	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4
37	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4
38	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
39	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4
40	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4

Lima 07 de diciembre del 2017

Año del servicio del buen ciudadano

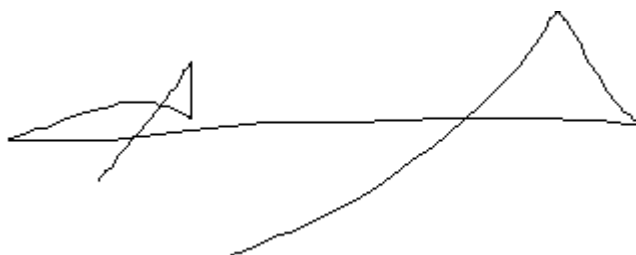
**A: Mc Karen Rios Jara
Medico jefe del centro de salud infantas**

Asunto: Permiso para realización de Taller de Inteligencia emocional dirigido al personal que labora en el establecimiento.

Fecha: 20 del diciembre del 2017

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle y a la vez informarle que en coordinación con el departamento de capacitación de la DIRIS LIMA NORTE, se le otorga el permiso respectivo para realizar el TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL, que solicito atravez de documentación y sustentación, con fines de estudio de postgrado en maestría en Gestión de Servicios para la Salud.

Sin otro particular me despido, quedo ante usted.



**ING. HERNAN RAMOS VELASCO STOLL
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
DIRECTOR GENERAL**

Taller de inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018

I Introducción

Un Taller es una actividad educativa en donde se relacionan tanto la teoría con la práctica. En efecto un taller tiene una organización que guarda un enfoque multi e interdisciplinario y de generalización, donde el experto o maestro basa sus enseñanzas ya no con un estilo tradicional sino más bien participativo, dando la oportunidad a sus estudiantes a participar activamente lo que en su mayoría consigue que las personas a capacitar se sientan motivadas. *Constituye por ende una actividad muy importante desde la perspectiva de la pedagogía, puesto que permite aportar las experiencias de vida relacionadas con la inteligencia emocional lo que constituye un elemento importante para la capacitación del participante. (Maceratesi, p. 86).*

Hablando de inteligencia emocional (Goleman 1995) refería que “*Lo que realmente importa para el éxito, es el carácter, la felicidad y los logros vitales ya que son un conjunto de habilidades sociales y no solo habilidades cognitivas, que son medidas por tests convencionales de cociente intelectual*” (p.57).

Por otro lado, teniendo en cuenta que las personas con inteligencia emocional tienen mayor y mejor probabilidad de llegar a ser buenos profesionales y personas lo que se ve reflejado en su productividad y en las buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, se ve entonces la necesidad de desarrollar este tipos de talleres que enriquezcan a las personas en todo ámbito con el objeto de ser mejores cada día de sus vidas.

II Objetivos

1. Objetivo general:

Desarrollar en los trabajadores de un centro de salud de atención primaria del distrito de San Martín de Porres, la capacidad de tener inteligencia emocional lo que favorecerá tener una mejor relación y vínculos entre los trabajadores de dicha institución y aportando a obtener personas con la habilidad de entender, ayudar y compartir con otras personas, creando un ambiente de trabajo armónico y llevadero.

2. Objetivos específicos:

- a) Sensibilizar a los trabajadores del Centro de salud en cuanto a la empatía para con sus compañeros.
- b) Fortalecer conocimientos los vínculos laborales.
- c) Promover una Cultura organizacional.
- d) Desarrollar habilidades sociales y de afectividad en el trabajador como también proyectado al usuario externo.
- e) Promover la Promoción y prevención del Stress laboral y la resolución del conflicto.
- f) Fortalecer las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.

III Perfil de los participantes

El taller de inteligencia emocional está dirigido al personal asistencial y administrativo del centro de salud Infantas del distrito de San Martín.

Los participantes son:

- 04 Médicos
- 04 Licenciadas de Enfermería
- 03 Licenciadas de Obstetricia
- 01 Licenciado en Psicología

- 01 Nutricionista
- 02 Cirujanos dentistas
- 10 Técnicos de Enfermería.
- 02 Técnicos de laboratorio.
- 01 Tecnóloga medica.
- 12 Técnicos administrativos.

IV Competencias a fortalecer

Fortalecer los conocimientos y desarrollar su inteligencia emocional de los participantes con un enfoque integral, que favorezca las aptitudes de cambio, lo que permita mejorar directamente las relaciones interpersonales e indirectamente el clima laboral en la institución.

V Planificación

a) Organización

El taller se organizó contando con el apoyo del área de capacitación de la DIRIS LIMA NORTE, la jefatura Medica del Centro de Salud Infantas y con la coordinación de la una Licenciada de psicología experta en el tema.

b) Alcance

A los trabajadores que realizan labor asistencial y administrativa en el Centro de Salud infantas.

c) Facilitadores

Coordinación General del taller Dra. Karen J. Ríos Jara.

Expertos invitados:

- Dra. Melisa Cárdenas Solís, Responsable del Área de Capacitación de la Diris Lima Norte.

- Lic. Teresa Pardo Arrieta, Responsable de la Estrategia de Salud mental del Centro de Salud Carmen Alto.
- Dra. Gloria Altamirano, Coordinadora de la Estrategia de Salud Familiar de la DIRIS Lima Norte
- Dr. Javier Barboza Cassani, Coordinador Calidad de la Diris Lima Norte.
- Lic. Wendy Ayala Mamani - Responsable de la Estrategia de Salud mental del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

d) Modalidad del evento

Modalidad Presencial

e) Metodología

El Taller se dividirá de la siguiente manera:

Expositiva – Participativa

Dinámicas de grupo.

Reflexiones o lecciones aprendidas.

VI Presupuesto

Los gastos en cuanto a los insumos, materiales y alimentación de los participantes fueron asumidas por la investigadora.

VII Cronograma

Las actividades se desarrollaran durante una semana (06 al 10) en el mes de enero, con un total de 10 sesiones, cada sesión será de 90 minutos y se realizarán 2 sesiones por día, lo que significa 15 horas efectivas de taller.

VIII CONTENIDOS

SESIÓN 1: inteligencia emocional
Evaluación: Pre – test.
Definición, teorías y autores, características e importancia.
Análisis estadístico y comparativo en el mundo y a nivel local.
Relevancias de la inteligencia emocional.
SESIÓN 2: Conociendo mis emociones
Conceptos de emociones (exposición y video)
Relación de las emociones con el trabajo.
Identificando mis emociones.
Trabajo en equipo.
Bingo de las emociones.
SESIÓN 3: Autoestima
Definición de autoestima, pasividad y agresividad (exposición y video)
Cuestionario este soy yo.
Reflexiones de grupo.
Aceptándome como soy (dinámica)
Reconstruyendo mi auto concepto.
SESIÓN 4: Asertividad
Exposición y video
Dinámica del clip y el globo (yo si soy asertivo)
Derechos y deberes de las personas
Dinámica fortaleciendo mi asertividad
SESIÓN 5: Aprendiendo a decir que no
Repito en voz alta lo que me gusta y no
Mis estilos de repuesta.
Dramatización de grupo.
Entrenado para decir que no (música de fondo dinámica de baile)
SESIÓN 6: Empatía
Exposición y video
La comunicación (definición, importancia, estilos)
Dinámica a que no sabías de mí.
Formando la línea de la amistad.
SESION 7: Resolución de conflictos
Exposición y video
Dinámica del globo y la cinta
Árbol de los conflictos.
SESION 8: Trabajo en equipo

Exposición y video
Dinámica del hula hula
Colaboración y trabajo
Dinámica de la carreta
SESION 9: Habilidades sociales
Exposición y video
Reconociendo mis habilidades
Testimonios de grupo
SESION 10: Exposiciones de grupo y evaluación
Sesión hecha por los participantes
Lo que aprendí.
Compromisos.
Evaluación: Post-test

IX EJECUCION DEL TALLER

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°1

I.- DATOS INFORMATIVOS

1. AREA: Calidad
2. PÚBLICO OBJETIVO. Trabajadores del centro de salud Infantas.
3. FECHA: 06 al 10 de enero del 2018.
4. DURACIÓN: 05 días, que constan de 10 sesiones (dos por día) cada sesión de 90 minutos efectivos de trabajo.

II.- TÍTULO DE LA SESIÓN: INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Objetivo: Tener un conocimiento teórico y practico de la inteligencia emocional y sentirse motivado a su uso.

III.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

- Conoce la definición de inteligencia emocional.

- Conoce la clasificación, teorías asociadas, autores y clasificación según teorías de inteligencia emocional.
- Conoce la importancia de la inteligencia emocional.
- Puesta en práctica en el trabajo y en otros contextos.

IV.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

- Pre test
- El facilitador da la introducción: ¿de qué vamos a hablar?
- Conceptos básicos A propósito de un caso
- Problemas de las relaciones interpersonales y la falta de inteligencia emocional.
- Retos y enfoques de la inteligencia emocional.

Desarrollo: 60 minutos

- Explica los procedimientos, las teorías y los hechos que soportan el problema.
- Colocación de videos de ejemplo.
- Traduce la información según el nivel de educación de cada trabajador y utilice su lenguaje.
- Apoya en la experiencia previa de los trabajadores y la ejemplifica con base en su realidad.

Cierre: 10 minutos

- Dinámica.
- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la implementación de inteligencia en cuanto a sus emociones.
- Preguntas.

SESIÒN DE APRENDIZAJE N°2

I TÍTULO DE LA SESIÓN: Conociendo mis emociones

Objetivo: Aprender a conocer y dominar sus emociones de manera que permitan conseguir mejores niveles de desarrollo en todo ámbito.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

- Conoce las clases de emociones.
- Compara sus emociones con las de los demás.
- Entiende los sentimientos de las otras personas

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Bingo de las emociones
Se empieza con una dinámica.

Desarrollo: 60 minutos

- Exposición y videos: Conocerse saber quiénes somos conscientemente, que sentimos y como lo expresamos. El punto más importante de la inteligencia emocional. El trabajador que se conoce a sí mismo tiene la capacidad de observar su propio interior, lo que siente y lo que hace; utiliza sus habilidades para afrontar los problemas y toma decisiones, lo que le sirve hacer uso de sus capacidades y limitaciones A continuación se propone la actividad para trabajar el autoconocimiento donde el trabajador aprenderá a descubrir la importancia de los sentimientos.



Cierre: 10 minutos

- Dinámica.
- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.
- Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°3

I TÍTULO DE LA SESIÓN: Autoestima

Objetivo: Desarrollar el conocimiento y fortalecer el autoestima y autonomía personal en busca de regular nuestro comportamiento.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

- Aprender que es el autoestima.
- Fortalecerlo e identificar aquello que lo debilita.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica el espejo.



Desarrollo: 60 minutos

- Exposición y videos: El autoestima es la aceptación y el concepto que se tiene de uno mismo. El trabajador que se ama debe ser capaz de sentirse comprometido con sí mismo, seguro, confiado y libre de creer que es

único por tanto debe sentirse en equilibrio como persona y como ser perteneciente a la sociedad. El autoestima lo trabajaremos con el siguiente cuestionario.

CUESTIONARIO ESTE SOY YO (Completa el cuestionario y luego sigue las instrucciones).

- 1.- SOY FELIZ CUANDO:
- 2.- ME PONGO TRISTE CUANDO:
- 3.- ME SIENTO IMPORTANTE CUANDO:
- 4.- ME ARREPIENTO EN LA VIDA DE:
- 5.- ME ENOJO SI:
- 6.- ME GUSTARIA CUMPLIR LAS SIGUIENTES FANTASIAS:
- 7.- HABITUALMENTE PIENSO QUE:
- 8.- LA PERSONA QUE MÁS ADMIRO ES:
- 9.- SI PUDIERA CAMBIAR ALGO, CAMBIARIA:
- 10.- LO QUE MAS MIEDO ME DA ES:
- 11.- QUIERO : PERO ME DA MIEDO PEDIRLO
- 12.- ME SIENTO VALIENTE CUANDO:
- 13.- AMO A:
- 14.- ME VEO A MI MISMO COMO:
- 15.- LO QUE MEJOR SE HACER ES:
- 16.- ESTOY PREOCUPADO POR:
- 17.- MAS QUE NADIE ME GUSTARIA:
- 18.- LO MEJOR DE SER YO ES:
- 19.- LO QUE MAS ME FASTIDIA DE LOS DEMAS ES:
- 20.- QUISIERA QUE MI VIDA FUERA:

21.- ME GUSTARIA PEDIRLE PERDON A:

22.- SI PUDIERA VOLVER ATRAZ EN MI VIDA CAMBIARIA:

23.- MIS IDEALES SON:

24.- MIS MAYORES FRACASOS EN LA VIDA SON:

25.- SI FUERA EL ULTIMO DIA DE MI VIDA HARIA:

26.- FISICAMENTE ME CONSIDERO:

27.- INTELECTUALMENTE ME CONSIDERO:

28.- EMOCIONALMENTE ME CARACTERIZO POR:

LUEGO SE ELIGIRA A LA ASAR TRES PARTICIPANTES POR GRUPO PARA LEER SUS RESPUESTAS Y REFLEXIONAR SOBRE ELLAS.

INSTRUCTOR: AL FINAL DE LA SESION DEBERAS RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

QUE DIFICULTADES TUVISTE AL RESPONDER EL CUESTIONARIO?

CUAL FUE LA PREGUNTA MAS DIFICIL DE RESPONDER?

CUAL FUE LA PREGUNTA MAS FACIL DE RESPONDER?

COMO ME SENTI AL RESPONDER EL CUESTIONARIO?

ACEPTANDOME COMO YO SOY

RESPONDER:

- 1.- SOY HIPERSENSIBLE A LA CRÍTICA:
- 2.- ME GUSTA ALARDEAR, ASUMIR UNA POSTURA SUPERIOR, MIS DEBILIDADES Y FRUSTACIONES Y MIS DEFECTOS.
- 3.- SOY CRITICO:
- 4.- TIENDO A CULPAR A LOS DEMAS DE MIS FALLAS:
- 5.- GENERALMENTE SOLO VEO LA PARTE NEGATIVA DE LAS COSAS:
- 6.- CON FRECUENCIA SOLO VEO LO NEGATIVO QUE HAGO:

INSTRUCCIÓN: ESCRIBIR CON LETRA GRANDE TRES FALLAS, LIMITACIONES O DEFECTOS GRANDES, EN LA TARJETA ADJUNTA Y NO LE PONGAS TU NOMBRE, LUEGO ENTREGALO AL INSTRUCTOR.

SE TE DARA UNA TARJETA QUE NO ES TUYA, TENDRAS QUE DECIR, ACTUAR Y EXAGERAR LA CARACTERISTICA QUE RECIBISTE DE OTRO PARTICIPANTE EVALUADO, LUEGO DIRAS LAS SALIDAS O SOLUCIONES A ESA FALLA O DEFECTO DE TU COMPAÑERO, ES DECIR COMO LE DOY SOLUCION A ESTA FALLA.

DIBUJA UN ARBOL: (TRONCO = NOMBRE, RAICES= HABILIDADES, FUERZAS Y CAPACIDADES; RAMAS= LOGROS Y EXITOS). EN LA HOJA ADJUNTA. SE DARA LECTURA A LA ASAR O EN FORMA VOLUNTARIA DE LOS ESCRIBI EN EL ARBOL.

RECONSTRUYENDO MI AUTO CONCEPTO

DIVIDIR LA HOJA EN DOS, ESCRIBIRAS EN EL LADO IZQUIERDO LAS CARACTERISTICAS QUE TENGO Y EN EL DERECHO LAS QUE NO TENGO: EL INSTRUCTOR DARA LECTURA DE ALGUNAS CARACTERISTICAS Y LAS IRAS APUNTANDO SEGÚN TU AUTOCONCEPTO: (HOJA ADJUNTA: SOY UNA PERSONA....)

LUEGO SE PEDIRA EL COMENTARIO DE TRES PARTICIPANTES POR GRUPO, INTERVENCION DE TODOS LOS PARTICIPANTES EN BUSCA DE OPINION.

DINAMICA MIRA QUIEN SOY:

SE LES PONDRA UNOS CARTELITOS EN LA FRENTE DE CADA PARTICIPANTE SIN QUE ESTE LEA QUE DICE, SE JUNTARAN DE A DOS Y TENDRAN QUE CONVERSAR SOBRE TRES PUNTOS, LA PERSONA QUE SERA TU COMPAÑERO TENDRA QUE HACER LO QUE DICE EL CARTEL A SU COMPAÑERO, LA CONVERSACION TERMINARA CUANDO CADA MIEMBRO DE LA PAREJA SE DE CUENTA QUE DICE SU CARTEL.

TEMAS A DISCUTIR:

LA LIBERTAD DEBE SER CONSIDERADA POR IGUAL TANTO A LA MUJER COMO A LOS HOMBRE

LAS CHICAS DE 17 AÑOS SON MAS MADURAS QUE LOS CHICOS DE LA MISMA EDAD.

LOS POLITICOS DEBEN DEJAR DE MENTIR, LOS PADRES DEBEN SER MENOS CASTIGADORES.

ANALISIS DE LOS LETREROS:

PUDISTE DARTE CUENTA DE TU CARTEL?

QUE ES LO QUE TE LLEVO A SABERLO?

TE GUSTO JUGAR EL PAPEL?

PORQUE SI O PORQUE NO?

COMO Y CUANTO CREES QUE LAS PERSONAS QUE TE RODEAN PUEDEN INFLUIR EN TU AUTOCONCEPTO?

QUE PODER CREES QUE EJERCE EL AUTOCONCEPTO PARA LOGRAR TENER UN AUTOCONCEPTO POSITIVO

QUE CONSECUENCIAS CREES QUE TIENE UN AUTOCONCEPTO NEGATIVO

QUE INFLUENCIA TIENE EL AUTOCONCEPTO PARA TENER UNA MEJOR VIDA

Cierre: 10 minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.
- Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°4**I TÍTULO DE LA SESIÓN: Asertividad**

Objetivo: Determinar el grado de asertividad que tenemos cada participante y ponerlo en práctica.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Tener conocimiento sobre asertividad, pasividad y agresividad, identificar que característica tengo y poner en práctica el ser asertivo.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:**Inicio: 20 minutos**

Dinámica del globo y el clip



Desarrollo: 60 minutos

Exposición y videos: Este concepto hacer referencia a una estrategia comunicacional más que una definición se ubica como una manera de ser ósea una conducta, es decir una aptitud buena ante lo que me conviene y a lo que no, es hacer valer mis derechos sin pisotear el de los otros, sin llegar hacer o agresivo o pasivo que serían sus formas contrarias.

Para trabajar la asertividad se dispuso del siguiente material:

PRACTICA:**LEE LOS SIGUIENTES DERECHOS DERECHOS DE LAS PERSONAS:**

- DERECHO A MANTENER TU DIGNIDAD Y RESPETO TENENDO UN COMPORTANDOSE DE MANERA HABILIDOSA O ASERTIVA INCLUSO SI LA OTRA PERSONA SE ENCUENTRA LASTIMADA MIENGRAS NO VIOLES LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS DEMAS.
- EL DERECHO DE SER TRATADO CON RESPETO Y DIGNIDAD.
- EL DERECHO A RECHAZAR PETICIONES SIN TENER QUE SENTIRSE CULPABLE O EGOISTA.
- EL DERECHO A EXPERIMENTAR O EXPRESAR TUS PROPIOS SENTIMIENTOS.
- EL DERECHO A DETENERTE Y A PENSAR ANTES DE ACTUAR.
- EL DERECHO A CAMBIAR DE OPINION.
- EL DERECHO A PEDIR LO QUE QUIERES (DANDOTE CUENTA QUE LA OTRA PERSONA TIENE DERECHO A DECIR QUE NO).
- EL DERECHO A HACER MENOS DE LO QUE HUMANAMENTE PUEDES HACER.
- EL DERECHO HACER INDEPENDIENTE.
- EL DERECHO A PEDIR INFORMACION.
- EL DERECHO DE COMETER ERRORES Y SER RESPONSABLES DE ELLO.
- EL DERECHO DE SENTIRSE A GUSTO CONTIGO MISMO.
- EL DERECHO A TENER TUS PROPIAS NECESIDADES Y QUE ESAS NECESIDADES SEAN TAN IMPORTANTES COMO LAS DE LAS DEMAS PERSONAS.
- EL DERECHO A TENER OPINONES Y EXPRESARLAS.
- EL DERECHO DE TENER DERECHOS Y DEFENDERLOS.
- EL DERECHO DE SER ESCUCHADO Y A SER TOMADO EN SERIO.

RESOLVER LAS SITUACIONES QUE SE EXPONEN EN LAS DIAPOSITIVAS:

SITUACION 1: (diapositivas)

SITUACION 2: (diapositivas)

SITUACION 3: (diapositivas)

SITUACION 4: (diapositivas)

SITUACION 5: (diapositivas)

REPETIR EN VOZ ALTA LO SIGUIENTE:

- “NADIE PODRA JAMAS QUITARME LA SATISFACCION DE DECIR LO QUE PIENSO Y SIENTO”.
- “LA MEJOR MANERA DE VIVIR ESTA VIDA ES SIENDO AUTENTICO, DICIENDO LO QUE REALMENTE SIENTO, SIN MASCARAS, NI DISFRACES.
- “SI TRATO CON RESPETO A LOS OTROS, NO SERA MAS FACIL QUE ME RESPETEN Y OIGAN MIS OPINIONES”.
- “SI DIGO MIS PUNTOS DE VISTA COMO MINIMO TENGO LA OCASIÓN DE SER ESCUCHADO”.
- “LOS DEMAS ME RESPETAN POR QUE NO PERMITO QUE ME PISOTEEN”.
- “NO TENGO QUE REPRIMIR MIS SENTIMIENTOS HASTA EL PUNTO DE SER EXPLOTADO”.

- “EL QUE TRIUNFA NO ES EL QUE ATROPELLA NI SE DEJA ATROPELLAR, SINO EL QUE RESPETA Y SE HACE RESPETAR”.

MIS ESTILOS DE RESPUESTA:

TIPOS DE RESPUESTA: ASERTIVA, PASIVA, AGRESIVA.

Cierre: 10 minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°5

I TÍTULO DE LA SESIÓN: Aprendiendo a decir que no

Objetivo: Fortalecer la búsqueda del respeto por lo que pienso sin necesidad de tener que someterme a los demás si no estoy de acuerdo.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Tener la capacidad de negarse a realizar todo aquello que me parece que no me satisface sin hacerles daño a los demás.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica se decir que no

APRENDIENDO A DECIR QUE NO: (INSTRUCTOR LEE)



Desarrollo: 60 minutos

Exposición y videos: Es importante saber decir no en muchas ocasiones, por muy al contrario corremos el peligro de poder perder el equilibrio de nuestras vidas, ya que nos sentiríamos frustrados o dominados por otros al hacer cosas que no queremos hacer, este punto es crucial en la inteligencia emocional ya que muchas personas no lo toman bien el que se les niegue algo, sin embargo debemos poder saber decir que no sin herir los sentimientos de los otros de allí que debemos actuar emotiva pero inteligentemente.

Para trabajar esta parte se dispuso del siguiente material:

NO DIGAS SÍ CUANDO QUIERAS DECIR 'NO'

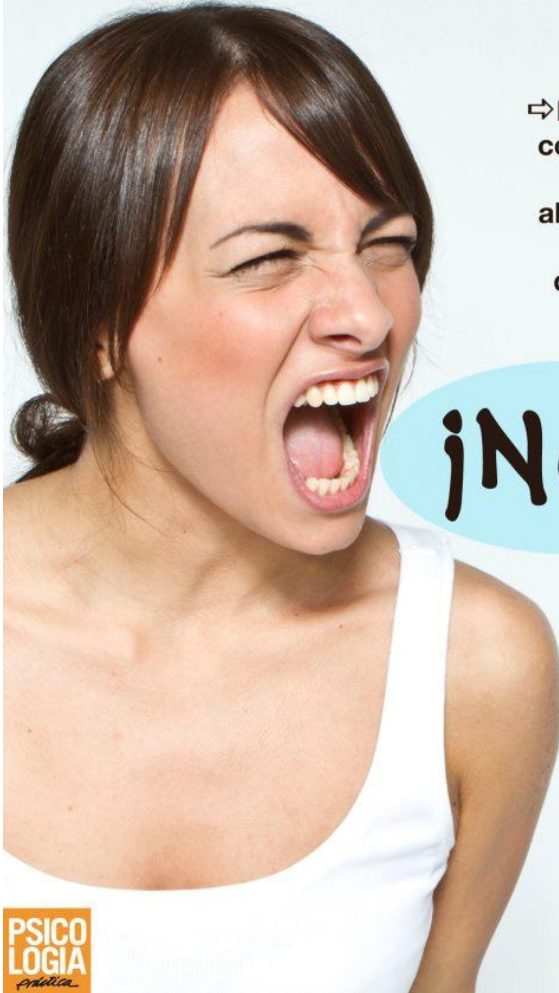
Cuando decir un "no" se convierte en una tarea casi inalcanzable, es necesario reaprender una serie de conductas:

⇒ Decidir lo que quieres y por qué. Analiza con sinceridad cuál es la razón por la que aceptas hacer un favor o complacer a alguien, y comprueba si es por miedo a la reacción de la otra persona o porque después te sentirías mal contigo mismo.

⇒ Pensar en positivo. Eres una persona madura y capaz de tomar tus propias decisiones, y así debes sentirte. La falta de confianza es un obstáculo para elegir bien. Combátela.

⇒ Mirar por ti. La gente que te quiere no debe jamás obligarte a hacer algo que no desees hacer. Aunque su reacción sea negativa al principio, si finalmente no son capaces de aceptar tus deseos, no son dignos de ti. Son egoístas.

⇒ Arriesgarte y no sentirte culpable. Debes sentirte orgulloso por haber conseguido expresar tus deseos.



PSICOLOGIA
pedagógica

Cierre: 10 minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°6

I TÍTULO DE LA SESIÓN: Empatía

Objetivo: Desarrollar su nivel de empatía en el trabajador, promoviendo un ambiente de colaboración y compañerismo.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Tener la capacidad entender a los demás compañeros tratando de proyectarse uno mismo en la situación que esta pasando la otra persona y poner tener la capacidad de entenderlo y ayudarlo.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica se yo por unos minutos

Guía mis pasos (confió en ti)



Desarrollo: 60 minutos


Exposición y videos: Ser empático con alguien es poder conseguir que las personas se sientan comprendidas y por ende felices. Si se logra, se puede ser capaz de cambiar el horizonte en una relación ya sea de trabajo o personal y por ende sacar lo mejor de una persona. El efecto de la empatía fisiológicamente provoca que los individuos que están a tu alrededor se sientan comprometidos contigo y en el mejor de los casos pretender entenderte a ti también es así como empieza a formarse la cadena.

Para trabajar esta parte se dispuso del siguiente material:




EMPATÍA

Como expresar a empatía?

- Facer preguntas abiertas.
- Tentar de avanzar lentamente no diálogo.
- Antes de dar a nosa opinión sobre o tema debemos esperar a ter información suficiente, ter a seguridade de que a outra persoa nos contou todo o que quería contar, e de que nós a escoitamos e interpretamos correctamente a esencia da súa mensaxe.



EMPATIA en 3 Pasos = E · R · E

1. **E = Escuchar** 
 - Escuchar al otro receptivo y en silencio
 - Acompañamiento cruzado
2. **R = Recapitular** 
 - Recapitular al otro con sus mismas palabras
 - Acompañamiento directo
3. **E = Expresarme** 
 - Ahora es mi turno y digo lo que yo quiero decir
 - En el canal VAC predilecto de mi interlocutor

Eduardo Díez • Dream Team • Autoestima / Coach
www.autoestimaycambio.com • www.coachingcorp.es

Cierre: 10 minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°7

I TÍTULO DE LA SESIÓN: Resolución de conflictos

Objetivo: tener la capacidad de tener un ambiente de reconocer los conflictos y las posibles formas de solución buscando un punto de quiebre entre las dos partes.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Conozco el concepto de conflicto, clasificación y la puesta en escena.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica del globo y la cinta.

Los participantes deberán formar una línea usando una cinta adhesiva y globos, serán tres grupos dos de ellos tendrán cinco globos y otro un pedazo de cinta adhesiva, como resolverán el conflicto???

Árbol del conflicto:

Árbol del conflictos: se les dará unas tarjetas donde colocaras un conflicto, luego cada uno va y pega al árbol de conflictos.



Desarrollo: 60 minutos

Exposición y videos: El conflicto forma del día a día de las personas ya que todos tenemos diferentes opiniones, creencias y valores. Es por eso que se debe aprender cómo comportarse ante un conflicto es muy importante para poder tener buenas relaciones interpersonales.



**Cierre:
10**

minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°8

TÍTULO DE LA SESIÓN: Trabajo en equipo

Objetivo: tener la capacidad de tener un ambiente de colaboración y coordinación buscando un solo propósito en el que se incluyan todos los individuos y tengan un producto adecuado.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Planifico, coordino, programo, ejecuto y obtengo resultados con la participación de todos los compañeros de trabajo.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica de la línea de la amistad.

Formo una línea uniendo sorbetes entre todos los participantes del taller, previo a esto un baile y al apagar la música empiezo a unir las cañitas todas esto debe pasar en el menos tiempo posible.

Desarrollo: 60 minutos

Exposición y videos: Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas, que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía y obtienen resultados beneficiosos.

**Cierre: 10 minutos**

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°9

I TÍTULO DE LA SESIÓN: habilidades sociales

Objetivo: tener la capacidad de desarrollar habilidades escondidas que nos permitan mejorar las relaciones interpersonales.

II.- APRENDIZAJES ESPERADOS:

Conocer como socializar con los demás y tener herramientas para implementarlas en el trabajo.

III.- SECUENCIA DIDACTICA:

Inicio: 20 minutos

Dinámica reconocimiento de mis habilidades.

Los participantes harán una ronda alrededor de una silla y al son de la música bailaran cuando se apaga la música uno de ellos se sienta en la silla y dice algo que nadie conocía de el.

Desarrollo: 60 minutos

Exposición y videos: Todos los seres humanos somos entes sociales esto nos permite sobrevivir, crecer, nutrirnos de otros puntos de vista y vivir en armonía. Para ello, saber relacionarnos y disponer de una serie de habilidades sociales es fundamental porque en la mayoría de las ocasiones evitaremos malentendidos y conflictos.

Testimonios de vida.

Cierre: 10 minutos

- Proponer la creación de mesas de trabajo que promuevan la reflexión sobre las emociones y porque es importante dominarlas.

Preguntas.

SESIÓN DE APRENDIZAJE N°10

TÍTULO DE LA SESIÓN: Evaluación y exposiciones de grupo

Objetivo: Hacer un conjunto de conocimientos de lo aprendido participando en una exposición de grupo.

Post- test.

Completar cuestionario.

Cierre de taller.





ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ARTICULO CIENTÍFICO

Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

AUTORA:

Br. Karen Jessica Ríos Jara

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osores

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

La metodología de la investigación presentó un enfoque cuantitativo longitudinal de tipo aplicado con método hipotético deductivo de un diseño pre-experimental, teniendo como variable independiente al taller de inteligencia emocional y como variable dependiente a las relaciones interpersonales, cuyas dimensiones fueron: la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y la resolución de conflictos. La población estuvo conformada por 40 trabajadores asistenciales y administrativos, y el muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Como instrumento se utilizó el cuestionario el cual estuvo conformado por 29 ítems medidos según escala de Likert con una puntuación del 1 al 5 donde 1 es nunca y 5 siempre, validado por juicio de expertos, dicho instrumento se aplicó antes y al término de la ejecución del taller, el cual constó de 10 sesiones, que fueron desarrolladas en una semana. Después del taller se obtuvo como resultado:

Un taller de inteligencia emocional mejora las relaciones interpersonales ya que antes del taller el 2.5% de trabajadores tenían malas relaciones interpersonales, el 55% regular y solo el 42.5% de trabajadores tenían buenas relaciones interpersonales, sin embargo luego del taller los resultados fueron que el 97.5% de trabajadores tuvo buenas relaciones interpersonales, el 2.5% regular y ninguno tuvo malas relaciones interpersonales.

Por lo tanto, se llegó a la siguiente conclusión:

Un taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Palabras claves: Taller, Inteligencia emocional, relaciones interpersonales.

Abstrac

The objective of this research was to determine the effect of an emotional intelligence workshop on the interpersonal relations of a primary health care center, San Martin de Porres, 2018..

The methodology of the research presented a longitudinal quantitative approach of type applied with hypothetical deductive method of a pre-experimental design, having as independent variable to the workshop of emotional intelligence and as a dependent variable to interpersonal relationships, whose dimensions were: communication, environment of collaboration, socio-affective attitudes and conflict resolution. The population consisted of 40 welfare and administrative workers, and sampling was non-probalistic for convenience. As an instrument, the questionnaire was used, which consisted of 29 items measured according to the Likert scale with a score of 1 to 5, where 1 is never and 5 always, validated by expert judgment. This instrument was applied before and at the end of the execution of the workshop, which consisted of 10 sessions, which were developed in a week. After the An emotional intelligence workshop improves interpersonal relationships since before the workshop 2.5% of workers had poor interpersonal relationships, 55% regularly and only 42.5% of workers had good interpersonal relationships, however after the workshop the results were that the 97.5% of workers had good interpersonal relationships, 2.5% had regular and none had bad interpersonal relationships.

Therefore, the following conclusion was reached:

An emotional intelligence workshop has a significant effect on the interpersonal relationships of a primary health care center, San Martin de Porres, 2018.

Key Words: Workshop, emotional Intelligence, interpersonal relationships

Introducción

Los trabajadores en salud, se deben caracterizar por el servicio pleno y de calidad a la comunidad, por lo que es muy necesario una preparación académica y práctica, poseer un equilibrio físico y mental que le permita realizar su trabajo con efectividad y eficiencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2103) refiere que: “El 90% de las enfermedades más comunes tienen un origen psicosomático” (s.p), lo que significa que tanto el manejo de las emociones, una personalidad bien formada, la aptitud frente a las presiones laborales y las frustraciones pueden desencadenar diferentes resultados emocionales, que pueden ser percibidos como enfermedad.

De allí que muchas veces podemos notar muy frecuentemente que algunos trabajadores pueden reaccionar de diferente manera en ciertas situaciones, mostrándose descontrolados, apáticos, desmotivados e irritables, la otra cara de la moneda, son trabajadores con un trato amable, capaces de afrontar cualquier adversidad laboral, creativos, proactivos y con un gran poder de adaptación. (Flores, García, Tejada y Yapuchura 2016, p.41).

Entonces, ¿Qué hace diferente a unas personas de otras para afrontar situaciones similares sobre todo negativas?, la respuesta a esta pregunta sería, el tener o no desarrollado su inteligencia emocional, definida como: la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones con otras personas y con nosotros mismos, *en todos los ámbitos y escenarios (Goleman 1999,p. 23), lo que vendría a ser un elemento muy importante para el logro del éxito.*

Goleman (2006) afirma que: “En más de 500 empresas del mundo, el éxito depende tan sólo en un 20% de la inteligencia intelectual, es la inteligencia emocional lo que hace la diferencia del 80%”(p.68).

En cuanto a las relaciones interpersonales en la actualidad es muy frecuente observar una gran insatisfacción por parte de los trabajadores en las empresas y esto es no es ajeno el personal de salud de nuestros

establecimientos, parte de ello depende muchas veces de la misma institución ya que no existe un proceso de gestión adecuado y también a las malas relaciones que existen entre los integrantes de una empresa cabe decir desde los empleados hasta las propias autoridades, es muy frecuente la falta de empatía entre los compañeros de trabajo, como del mal manejo de las emociones frente a malos entendidos que muchas veces se pueden presentar en el día a día en sus centro de labores.

A nivel local en la última evaluación realizada en el año 2016 en un centro de salud del distrito de San Martín de Porres, sobre el grado de satisfacción laboral inmersa en la evaluación de clima organizacional, se obtuvo, que el 68% de trabajadores se encontraba insatisfecho con su trabajo, siendo la causa más frecuente las malas relaciones interpersonales y el salario.

En dicho establecimiento se ha observado un inadecuado ambiente laboral, desmotivación intensa, ausentismo frecuente, enfrentamientos entre los usuarios internos y externos, malas relaciones interpersonales entre compañeros de labores, carga laboral intensa, malas condiciones ambientales por infraestructura antigua y falta de equipamiento, grandes fallas en el cumplimiento de los procesos laborales en las diferentes áreas provocando así el no cumplimiento de los objetivos planteados por la jefatura actual y por ende de las metas planteadas para el año en curso, situación que obedece a la poca importancia de mantener un estado mental sano y el control de las emociones, realizando actividades que nos motiven a tener actitudes positivas frente al trabajo.

Si no se capacita a sus trabajadores a través de un taller de inteligencia emocional para mejorar la calidad de servicio en todas sus áreas, lo que implica el control de sus emociones, la motivación para el trabajo y la mejoría de las relaciones interpersonales, podría haber el riesgo de verse debilitado como institución, con trabajadores insatisfechos, que demuestren pocas habilidades para enfrentar las limitaciones en el trabajo, desmotivados por el sentir de no poder crecer como profesionales y aportar para su institución, por ende frustrados por no alcanzar sus metas, lo que también se reflejaría en una atención de poca calidad al usuario externo y perjuicio a la comunidad

Método

El método utilizado fue el hipotético deductivo lo que nos permitió probar la verdad o falsedad de la hipótesis planteada, a través de un diseño bien estructurado, buscando comprobar con objetividad la variable que se midió.

Soto (2015) menciona a Bernal (2006) quien indica que el método hipotético deductivo consiste en “un procedimiento que parte de las aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.50).

El diseño es experimental, pre - experimental, de corte longitudinal. Se llaman diseños pre-experimentales a aquellas en las que el grado de control es mínimo y no cumplen con los requisitos para ser considerado un experimento verdadero (carrasco 2005, p.63), en este trabajo se utilizó la forma de diseño de pretest- posttest con un grupo ya que se realizó una primera evaluación luego se indujo al grupo a un taller de inteligencia emocional y finalmente se realizó el posttest.

Longitudinal porque la recolección de datos se da en diferentes tiempos o periodos específicos lo que permite percibir el cambio entre el antes y el después de la implementación de la investigación (Sampieri, 2003).

En la presente investigación se utilizó la forma de diseño de pre y post y como instrumento el cuestionario, con un grupo al cual se le brindó un taller de inteligencia emocional, midiendo antes y después del evento.

La población estuvo conformada por 40 trabajadores asistenciales y administrativos del centro de salud infantiles del distrito de San Martín de Porres.

Resultados

De los 40 participantes, se observó que en la comparación entre la medición Pre Test las ‘relaciones interpersonales’ tuvieron una frecuencia de 2.5% (malas), 55%(regulares) y el 42.5%(buenas) y en la medición del Post Test se obtuvo que

el 97.5%(buenas), el 2.5% (regulares) ningún trabajador malas relaciones interpersonales. En cuanto a las dimensiones de las relaciones interpersonales

Dimensión 1: comunicación:

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Regular fue la más frecuente (60%) en el Pre test, seguida de la categoría Buena con un 37,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 87,5%, siendo muy favorable la evolución.

Dimensión 2: Ambiente de colaboración

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Regular fue la más frecuente (60%) en el Pre test, seguida de la categoría Buena con un 37,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 82,5%, siendo muy favorable la evolución.

Dimensión 3: Actitudes socio afectivas

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Buena fue la más frecuente (52,5%) en el Pre test, seguida de la categoría Regular con un 47,5%. En el Post test se vio que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Buena con un 92,5%, siendo muy favorable la evolución.

Dimensión 4: Resolución de conflictos.

De las 40 personas evaluadas, se vio que mayoritariamente, la categoría Buena fue la más frecuente (67,5%) en el Pre test, seguida de la categoría Regular con un 30%. En el Post test se vio que la frecuencia absoluta estuvo en la categoría Buena con un 100%, siendo muy favorable la evolución.

Discusión

En relación al objetivo general que fue determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores del centro de salud infantas del distrito de San Martín de Porres 2018 los resultados descriptivos revelaron que el 55% (22) de trabajadores encuestados antes del taller de inteligencia emocional tenían una regular relación interpersonal, el 42,5% (17) tenían buena relación interpersonal y solo el 2.5%(1) mala relación

interpersonal, comparativamente luego de desarrollarse el taller se vio que el mayor porcentaje estuvo en las buenas relaciones interpersonales (97.5%) es decir que 39 trabajadores desarrollaron buenas relaciones interpersonales y que 1 trabajador (2.5 %) mejoro de mala a regular relaciones interpersonales. En esos mismos términos, el trabajo de Yansa (2016) mencionó que las relaciones interpersonales de los trabajadores tenían una tendencia a estar equilibradas en un 68% y frágiles en 32% cuando utilizaban la inteligencia emocional como herramienta de convivencia lo que les permitía tener un nivel alto en el manejo de sus emociones, así también como el conocimiento de sus habilidades y debilidades de tal manera que regulaban sus impulsos y evitaban enfrentamientos con sus compañeros. Con esto, se puede afirmar lo que entonces menciona Goleman (1995) en su libro inteligencia emocional donde asegura que es más importante ser inteligentes emocionalmente que ser solo inteligentes (haciendo referencia a tener un coeficiente intelectual alto) ya que tener control sobre nuestras emociones nos permite tener una mejor relación interpersonal en cualquier ámbito (familiar, laboral, personal) o lugar. Con las evidencias de esta investigación se demostró que hubo un efecto positivo después de la intervención con el taller de capacitación, pudiendo ser replicado en otros escenarios del sector salud. Sin embargo debería ampliarse también hacia una medición de la aplicación de lo aprendido, pues en este estudio se hizo una evaluación teórica, siendo la base de lo que se debe practicar, pero existe la probabilidad de que no haya un cambio positivo de la actitud, la misma que es el reflejo de la inteligencia emocional.

Respecto a la contrastación de las hipótesis, en la hipótesis general se observó que hubo un efecto significativo del taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales, cumpliéndose con lo esperado en este grupo de trabajadores. Al respecto, Goleman (1995) señaló que los procesos de capacitación potencializan las capacidades y habilidades de las personas. Esta aseveración se contrastó también en otra investigación revisada, como la hecha por Godoy (2014) donde a través de su programa “Me pongo en tus zapatos” se enfatiza en el desarrollo de la empatía que es un elemento de la inteligencia emocional el 89% de alumnos mejoró sus relaciones interpersonales, en conclusión un programa de inteligencia emocional si demuestra tener un efecto

positivo en las relaciones interpersonales a todo nivel, laboral, familiar, amical entre otros. El resultado de este contraste demuestra que debería afianzarse este tipo de conocimientos en el personal, para lo cual los directivos deberían formular planes de capacitación de manera estratégica, dándole el carácter de obligatorio, con la finalidad de crear no solamente cultura de capacitación sino cambios de actitud que ser reflejen en la mejora del clima organizacional y, en consecuencia, de la mejora continua de procesos de gestión institucional.

En cuanto al cumplimiento del objetivo específico uno, se determinó el efecto del taller de inteligencia emocional en la comunicación de los trabajadores de un centro de salud de atención primaria, obteniendo que el 60% (24) de trabajadores tuvo un nivel regular en la dimensión 'comunicación', el 37.5% (15) una buena comunicación y el 2,5% (1) una mala comunicación, sin embargo al llevarse a cabo el taller se obtuvo un cambio significativo en la comunicación entre los trabajadores tal es así que el 87.5% (35) trabajadores desarrollaron buena comunicación y el 12.5% (5) mejoraron su comunicación hacia un nivel regular. Al contrastar los resultados con el trabajo de Yansa (2016) se encontró que el 84% de trabajadores consideró que la comunicación es un punto muy importante para tener una buena relación interpersonal ya que permite un mejor conocimiento de sí mismos y de los demás. En esa misma perspectiva, Pérez (2016) considera que la comunicación fortalece las relaciones interpersonales entre los alumnos ya que tuvo como resultado que el 97% del alumnado usaba la comunicación para la búsqueda de soluciones a producirse ciertos conflictos. Cabe mencionar entonces a Davis y Newstrom (2003) quienes aseveraron que la comunicación debería no solo ser simple sino más bien efectiva, considerando como efectiva a una comunicación en la que exista el intercambio no solo de información sino la comprensión de la misma lo que permite el compartir sentimientos (emociones) y conocimientos, de la misma forma Fonseca et al. (2011) Consideraron que comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos (p.2), lo que podría ser considerada como una cualidad racional y emocional al mismo tiempo, es este cambio de ideas lo que nos permite crear relaciones con otras personas y si estas relaciones están basadas en la comunicación utilizando como arma la inteligencia emocional se tornaran buenas y duraderas en tiempo. Con este resultado se recomendaría a los gestores que

implementen, como política institucional, programas de socialización interactiva de comunicación asertiva entre los trabajadores. Esta última afirmación puede ser contrastada al observar los resultados afirmando la hipótesis ya que hubo un efecto significativo en la comunicación de los trabajadores después de desarrollado el taller de inteligencia emocional, lo que nos permite concluir que teniendo una comunicación efectiva e inteligente emocionalmente nos permitirá tener una adecuada relación con las demás personas.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico dos que fue determinar el efecto de un taller de inteligencia emocional en el ambiente de colaboración de los trabajadores del centro de salud se obtuvo que el 60% (24) trabajadores tuvo regular Ambiente de colaboración, 37.5% (15) bueno y 2.5% (1) mal Ambiente de colaboración, resultados que mejoraron después del taller observando entonces que el 82.5% (33) mejoraron su ambiente de colaboración hacia bueno y el 17,5% hacia 'regular'. Para analizar este punto se tuvo en cuenta las opiniones de Goleman (1995) en cuanto a las habilidades sociales referido al desarrollo de conductas por parte del individuo dentro de un ambiente o contexto en el que tiene la capacidad de expresarse de la mejor manera, respetando las opiniones de los demás complementándose con la afirmación vertida por Monjas (2002) en la que dice que las relaciones interpersonales necesitan tener un ambiente armónico en el que cada individuo debe saber cómo comportarse u expresarse aportando a un buen clima laboral. Estas expresiones fueron comprobadas por Vidangos (2016) quien obtuvo como resultado que el 41.67% de los trabajadores respondieron que la posibilidad de encontrar colaboración por parte de los compañeros es de casi nunca , el 51% es casi siempre y el 8.33% de siempre, a lo que se vio que cuanto mayor era la colaboración mejor eran las relaciones interpersonales y mejor era el clima laboral, es entonces que al hacer la contrastación de la hipótesis del presente trabajo al respecto de la dimensión ambiente de colaboración se puede corroborar que un taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo en el ambiente de colaboración de los trabajadores, incrementado de manera positiva las buenas relaciones interpersonales.

En el cumplimiento del objetivo específico tres se determinó el efecto de un taller de inteligencia emocional en las actitudes socio afectivas de estos mismos trabajadores teniendo que de los 40 trabajadores el 52,5% (21) tuvo

buena actitud socio afectiva y el 47,5% (19) mostró un nivel regular antes de desarrollarse el taller, teniendo un cambio importante después del mismo tal es así que luego del taller se vio mayor frecuencia en las buenas actitudes socio afectivas con un porcentaje del 92,5% (37) y solo 3 personas que corresponde al (7,5%) quedaron en regular actitud socio afectiva, teniendo en cuenta este resultado podemos mencionar a Goleman (1995) y a Salovey y Mayer (1990) quienes coinciden en que las relaciones interpersonales pueden ser una fuente de conflicto o solución en cualquier escenario en el que las personas se encuentren de allí que es muy importante poder desarrollar actitudes socio afectivas o habilidades sociales para dirigir la propia conducta lo que justificaría la necesidad de educar estas actitudes a través del desarrollo de la inteligencia emocional, al hacer la contrastación de los resultados pudimos observar que existe un efecto significativo sobre la dimensión actitudes socio afectivas a favor de rechazar la hipótesis nula y al comprobar que un taller de inteligencia emocional si tendrá un efecto importante sobre las aptitudes socio-afectivas de los trabajadores. En similitud con el trabajo realizado con Godoy (2014) pudimos ver que del grupo de alumnos que se involucraron en el programa “Me pongo en tus zapatos” el 89% mejoraron sus relaciones interpersonales al desarrollar aptitudes socio-afectivas y los que no se involucraron siguieron teniendo malas aptitudes y por ende malas relaciones.

Finalmente, con respecto al objetivo cuatro se determinó el efecto de un taller de inteligencia emocional en la resolución del conflicto de los trabajadores de un centro de salud del distrito de San Martín de Porres 2018 se tuvo los siguientes resultados: el 30 % (12) tenían un nivel Regular de resolución de conflictos, 2,5% (1) Mala y el 67,5% (27) buen nivel de resolución de conflictos antes del taller de inteligencia emocional, porcentaje que viró positivamente luego del taller, resultando que el 100% de trabajadores tuvo un nivel Bueno en cuanto a la resolución de conflictos. Al respecto, se puede afirmar lo que enunció Goleman (1995) donde dice que las situaciones de conflicto se dan cuando hay desacuerdos o incompatibilidad ya sea por lucha de intereses, posiciones o valores y que en todo este contexto las emociones tienen un papel incluso protagónico, de allí que la inteligencia emocional permite reconocer y manejar los posibles conflictos y llevarlos al debate buscando el modo de llegar a la

posible solución que agrade a cada uno de los protagonistas inmersos en el problema. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por Pumayaya y Seminario (2014) quienes comprobaron que el 89 % de sus estudiantes pudo tener un buen manejo en cuanto a la resolución del conflicto al término del programa al cual fueron inducidos ya que pudieron determinar que existía un problema de convivencia entre ellos por lo tanto malas relaciones interpersonales. Es entonces que al hacer la contrastación de los resultados con la hipótesis al respecto de este objetivo es que podemos concluir que existe un efecto significativo sobre la resolución del conflicto al desarrollarse el taller de inteligencia emocional sobre los trabajadores del centro de salud.

CONCLUSIONES

- Primera:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre las relaciones interpersonales de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Segunda:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 1: Comunicación de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Tercera:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 2: Ambiente de colaboración de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.
- Cuarta:** Se determinó que el taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 3: Actitudes Socio afectivas de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Quinta: El taller de inteligencia emocional tiene un efecto significativo ($p=0,000<0,05$) sobre la dimensión 4: Resolución de conflictos de los trabajadores de un Centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

Referencias

Albadalejo, M. (2010). Como decírselo, entrevistas eficaces en el ámbito educativo. Barcelona: Graó.

Albert, L. y Simon, P (1991) Las Relaciones Interpersonales: manual del animador (2da).España : Herder Editor.

Araujo, M. C., y Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas: CICAG, 4(2), 132-147, disponible en MC Araujo, M Leal Guerra - CICAG, 2010 - publicaciones.urbe.edu.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), recuperado el 12 de agosto del 2017 en R Bar-On - Psicothema, 2006 - redalyc.org.

Goleman, D. (1999). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona, España : Editorial Kairós.

Goleman, D. (2012). Inteligencia emocional. Barcelona, España: Editorial Kairós

Goleman, D. (2014). Liderazgo. El poder de la inteligencia emocional. Barcelona, España : Ediciones B.

Pumayaya, S.M y Seminario, C.M (2015) *Aplicación de un programa psicopedagógico de inteligencia emocional para superar los conflictos entre los estudiantes de la facultad de ciencias sociales y educación* (tesis de maestría en educación) Universidad de Piura, Perú.

Peralta, A. C., Besio, C. V., Rubio, Y. M., Atabales, L. R., y Salinas, J. V. (2016). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital.: Salud y Sociedad, 1(2), 101-112, disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4016531>.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Karen Jessica Ríos Jara, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa. Gestión de Servicios para la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 40677588 con el artículo titulado

“Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonal de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.


Lugar y fecha

Nombres y apellidos

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1049816754&o=981535118&s=1

feedback studio | Tesis maestria 2da entrega | /0 | 6 de 22



Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, ²San Martín de Porres, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Ríos Jara, Karen Jessica

Resumen de coincidencias ✕

24 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias


24	1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	7 %	>
2	2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	6 %	>
3	3	docplayer.es <small>Fuente de Internet</small>	1 %	>
4	4	repositorio.unimilitar.ed... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
5	5	tesis.luz.edu.ve <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
6	6	repositorio.unap.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
7	7	repositorio.ucm.edu.co... <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
8	8	www.psyciencia.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>
9	9	repositorio.unsa.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1 %	>

Página: 1 de 141 | Número de palabras: 27656 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 19:56 | 10/07/2018

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1049816754&o=981535118&s=1

feedback studio | Tesis maestria 2da entrega | /0 | 6 de 22



Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Ríos Jara, Karen Jessica

Filtros y configuración

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

palabras

%

No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resultado multicolor

Aplicar cambios | Informe nuevo

Página: 1 de 141 | Número de palabras: 27656 | Text-only Report | High Resolution | Activado

19:57 10/07/2018

965-28
Joquin
Vetis



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

Visto Bueno de
Expositor de
Tesis

22-06-18

ESCUELA DE POSGRADO

KAREN JESSICA Rios Jara con DNI N° 40677588
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Urb. SAN DIEGO DE MOLATE 6 SAN MARTIN DE PORRES
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: los Servicios de la Salud del programa: MAESTRIA EN GESTION DE
(Promoción) (Nombre del programa)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Visto Bueno para el Expositor de
de tesis

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 7 de Junio de 2018

[Firma manuscrita]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. Tesis Análisis Conceptual
- b. Copia de R.D. de habilitación de tesis
- c. Copia de Distances de habilitación de tesis
- d. Copia de acta de aprobación de tesis

de originalidad de tesis y
Punto Uazo tutorial

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfono: 940235024
Email: bayanna.guenda.30@hotmail.com



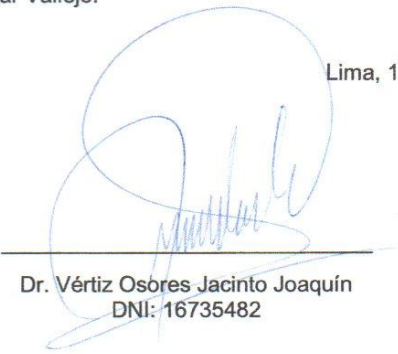


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Efecto de un taller de inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de un centro de salud de atención primaria, San Martín de Porres, 2018”**; de la estudiante **Ríos Jara Karen Jessica**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Marzo de 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ríos JARA KAREN JESSICA

D.N.I. : 40677588

Domicilio : Urb. San Diego Mz. M2. Lt. 6. SMP

Teléfono : Fijo : 540.03.33 Móvil : 940.295074

E-mail : bryanna.guerrero30@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA

Mención : Efectos en los servicios de la salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ríos JARA KAREN JESSICA

.....

Título de la tesis:

EFFECTOS DE UN TALLER DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE UN CENTRO DE SALUD
DE ATENCIÓN PRIMARIA, SAN MARTÍN DE PORRES, 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13-07-18