

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DESDE UNA VISIÓN TRASFORMADORA EN LA
GERENCIA DE SALUD DEL HOSPITAL GENERAL DR. LUIS RAZETTI
MUNICIPIO BARINAS ESTADO BARINAS**

**EMOTIONAL INTELLIGENCE FROM A TRANSFORMING VISION IN THE
HEALTH MANAGEMENT OF THE GENERAL HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI
MUNICIPALITY BARINAS ESTADO BARINAS**

Aníbal Farías¹

RESUMEN

El propósito del avance de la investigación es: Analizar la inteligencia emocional desde una visión transformadora en la gerencia de salud del Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas. En el marco de la sociedad del conocimiento, en las organizaciones públicas la gerencia no pueden permanecer ajenas al cambio, sino que han de integrarse al nuevo ordenamiento social caracterizado por los procesos globales, avances científicos tecnológicos y el uso intensivo del conocimiento, con el objeto de aprovechar las oportunidades para generar mayor valor social en términos de la satisfacción efectiva de las demandas y necesidades de la ciudadanía. La metodología del estudio se orienta hacia un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño de campo. La población la van a integrar veinte (20) médicos. La técnica que se desea emplear es a través de la encuesta con un instrumento de tipo cuestionario en la escala de Likert la confiabilidad se realizará mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach. Para los resultados se realizara a través de cuadros y gráficos con su análisis correspondiente. Por ello, se pretende con la investigación que la gerencia, brinde el mayor apoyo a todo el personal del hospital, permitiendo un ambiente laboral agradable que facilita el curso de las actividades en la organización enriqueciendo sus relaciones sociales y así transmitir efectivamente sus conocimientos, opiniones y objetivos, que puedan impulsar a dicha organización, hacia el logro de metas y fines a través de una inteligencia emocional.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Gerencia en la Salud

ABSTRACT

The purpose of the advance of the investigation is: Analyze the emotional intelligence from a transformative vision in the health management of the General Hospital Dr. Luis Razetti municipality Barinas Barinas state. In the framework of the knowledge society, in public organizations management can not remain alien to change, but must be integrated into the new social order characterized by global processes, technological scientific advances and the intensive use of knowledge,

with the aim of to take advantage of opportunities to generate greater social value in terms of the effective satisfaction of the demands and needs of citizens. The methodology of the study is oriented towards a descriptive type quantitative approach with a field design. The population will be integrated by twenty (20) doctors. The technique that we want to use is through the technique the survey with a questionnaire-type instrument on the Likert scale. Reliability will be carried out using the Cronbach's Alpha Coefficient. For the results, it will be carried out through charts and graphs with their corresponding analysis. Therefore, it is intended with the research that the management, provides the greatest support to all hospital staff, allowing a pleasant work environment that facilitates the course of activities in the organization enriching their social relationships and thus effectively transmit their knowledge, opinions and objectives, that can impel said organization, towards the achievement of goals and ends through an emotional intelligence.

Keywords: Emotional Intelligence, Health Management.

INTRODUCCIÓN

En el mundo se han realizado estudios sobre las emociones fundamentales en el desempeño exitoso de las personas en cualquier organización. La clave está en utilizarlas de forma inteligente y trabajen en beneficio propio, para que puedan controlar la conducta y los pensamientos en mejora a los resultados. La Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2013), propone la iniciativa de llevar a cabo un proyecto de vida más saludable emocionalmente, propiciando con su manejo las relaciones con uno mismo, con las demás personas y con el entorno social más amplio, de una forma no agresiva, ni inhibida, con un tipo de conversación más asertiva, flexible y fluida, que puedan tomar decisiones en consenso, entre otras acciones humanas.

Al respecto, Goleman (2012), refiere a la inteligencia emocional, es “la capacidad de reconocer los propios sentimientos, junto a los demás, tener amistades sostenibles con sí mismos y las demás personas” (p.52). La finalidad fundamental, es englobar todas las habilidades tanto cognitivas como afectivas, que ayuden a efectuar la labor con eficacia y eficiencia a través de herramientas gerenciales innovadoras adaptadas a los cambios globalizados en toda gerencia como pilar fundamental de toda organización.

En este contexto, Robbins (2013), considera que la gerencia “es el proceso de hacer que las actividades sean terminadas con eficiencia y eficacia a través de otras personas” (p. 52). Es la gerencia quien tiene responsabilidad de la realización en las funciones administrativas, permitiendo a los trabajadores participar con mejores aportes para la ejecución de todos los procesos planteados.

Por tal motivo, dentro del ámbito gerencial de la salud, la eficacia no se desliga de las conductas emotivas y sociales, en el trabajo aunque destinados a llevar a cabo una tarea profesional, también se presentan las situaciones que conllevan emotividad y trato social, que suceden en el ámbito laboral y que afectan el desempeño. Por lo que, el gerente de la salud pública debe aprender a manejar sus errores, tener una visión del futuro aproximadamente acertada, saber aprovechar oportunidades y tener las características mismas que encierra una persona de alto nivel de inteligencia, entre otras facultades necesarias para alcanzar el éxito personal.

En Venezuela, urge la necesidad de dar paso a una gerencia inteligente en las organizaciones tanto públicas como privadas, en donde se sepa utilizar y manejar adecuadamente el recurso humano junto a todos sus miembros, para que se involucren más en las decisiones, compromiso y funciones. En la actualidad los gerentes de muchas organizaciones públicas se observan con poca receptividad y auto compromiso hacia los resultados de las actividades emprendidas en estas instituciones, debido a la evidente inclusión de factores políticos, económicos y sociales que vive el país. Lo que transmite un bajo nivel de estímulo hacia la participación, afectando además sus habilidades personales y emocionales desmejorando así directamente sus labores.

Sin embargo, Garrido (2015), manifiesta que actualmente los gerentes en muchos organismos públicos de Venezuela se observan con poca receptividad y auto compromiso hacia los resultados de los procesos emprendidos en estos organismos, debido a la evidente inserción de factores políticos, económicos y sociales que vive el país. Lo que transmite un bajo nivel de estímulo hacia la

participación, afectando además sus habilidades personales y emocionales desmejorando así directamente sus labores.

En este sentido, la Gerencia de Salud del Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas, no es ajena a las necesidades donde la causa que conlleva a esta investigación, es que hay trabajadores que no se sienten motivados a cumplir sus funciones por el solo hecho de estar descontentos con su salario y el ambiente de trabajo, aunado al tipo de autoridad que es impuesta.

Por otra parte, existe un mal trato de tipo emocional y psicológico por parte de algunos jefes de piso, por no saber manejar las situaciones surgidas frente a las adversidades que se le presentan. Esta situación trae como consecuencia, el descontento en todo el personal que labora en esta institución debido al salario, el trato poco afectivo y respeto, lo que genera un ambiente de trabajo tenso.

Por este motivo, se requiere contar con una gerencia más inteligente, estrategia, visionaria, innovadora, creativa, participativa, flexible al cambio, y dejar de creer en una organización que solamente funciona mecánicamente. En este orden de ideas, se plantea una interpretación conceptual de los descriptores en estudio a través de las siguientes interrogantes: ¿Cuáles capacidades de inteligencia emocional posee el gerente de Gerencia de Salud en el Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas?, ¿Cuáles fundamentos teóricos sustentan las herramientas gerenciales se deben aplicar en la Gerencia de Salud en el Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas?

Para dar respuesta a las interrogantes se plantean los siguientes objetivos de investigación. De tal manera de orientar al siguiente objetivo general: Analizar la inteligencia emocional desde una visión transformadora en la gerencia de salud del Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas.

Partiendo de esta premisa como objetivo específico tenemos: Diagnosticar cuáles capacidades de inteligencia emocional posee el gerente de Gerencia de Salud en el Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas. Identificar los fundamentos teóricos que sustentan las herramientas gerenciales se

deben aplicar en la Gerencia de Salud en el Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas.

Propósito de la Investigación

Analizar la inteligencia emocional desde una visión transformadora en la gerencia de salud del Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas estado Barinas, como una innovación a las nuevas realidades de gerenciar apropiándose de herramientas, y conocimientos teórico prácticos acerca de la gerencia pública, donde se impulse una gestión sobre la base de una organización con inteligencia emocional que orienten el logro de los objetivos propuestos en el sector hospitalario.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En cuanto a su relevancia teórica pretende ser un aporte que constituya una pieza clave para iniciar una gerencia sobre la base de una organización inteligentemente emocional. De allí, la importancia porque intenta abordar algunos problemas que confronta actualmente el sector salud y servirá de guía a otros profesionales que se motiven a una nueva gerencia en el sector salud.

Para el caso tenemos la Inteligencia Emocional la cual, motiva a buscar el potencial único y el propósito que activa los valores íntimos y aspiraciones, transformándolos en aspectos inherentes al pensamiento, logrando sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Es decir, la inteligencia emocional conlleva a la toma de conciencia de las emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las expresiones y frustraciones que se soportan en el trabajo, acentuar la capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que brindan más posibilidades en el desarrollo profesional.

En este sentido, otro aporte de Goleman, (2012), considera que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social, incluye

por tanto un buen manejo de sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental, estas características configuran una buena adaptación social.

Por otro lado, Cooper y Sawaf (2014), aseveran que la inteligencia emocional es “la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia...” (p.18). En este orden de ideas es importante resaltar, el impulso y adiestramiento que tiene la inteligencia emocional en la autenticidad humana en el proceso intelectual, éxito personal y laboral en los propósitos diarios de la vida.

Capacidades gerenciales en la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional es un método que permite conocernos, entender y tratar asertivamente a los otros, haciéndonos sensatos de nuestros sentimientos y emociones, para manipular de manera asertiva. Según Cooper y Sawaf (2014), nos expresa que la inteligencia emocional cuenta de 5 capacidades que se puntualizan a continuación:

Conciencia de uno mismo: Capacidad de mostrarse de acuerdo y comprender nuestros propios cambios de ánimo, sentimientos e impulsos, así como sus consecuencia en los demás.

Auto-regulación: Capacidad de vigilar o encargarse de nuestros impulsos y cambios de ánimo.

Motivación: Las directrices emocionales que guían o proveen el logro de nuestros objetivos.

Empatía: Coincidencia de los sentimientos, necesidades e intranquilidades de los demás.

Habilidades sociales: Capacidad para promover respuestas deseables en los demás.

Finalmente, la capacidad emocional de un gerente se convierten en importantes motivadores de conductas futuras, son relativamente novedosos y va permitir adquirir una madurez y un crecimiento personal para que en el ejercicio de

su profesión mantenga siempre una actitud positiva facilitándole superar con éxito cualquier reto que se proponga.

Gerencia

El gerente se considera como el director ejecutivo, también conocido como ejecutivo delegado, jefe ejecutivo, presidente ejecutivo, principal oficial ejecutivo. Es el encargado o autoridad de la gestión y dirección administrativa en una organización o institución, Serna (2013), se expresa de la gerencia como "...el arte de hacer que las cosas ocurran". (p. 34). Esto ocurre a través de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización. Por tanto, la gerencia es un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que a través de los procesos de: planificación, organización, dirección y control se logren objetivos previamente establecidos.

Herramientas Gerenciales

Es necesario comprender que las herramientas gerenciales son alternativas de tomar decisiones dentro de las organizaciones. Por tanto, estas se desarrollan según la necesidad de los gerentes en generar fuentes de solución, ya que estos emprendedores tienen un conocimiento de su negocio y toman las decisiones inductivamente, el cual lo obtienen por la comprensión que tienen frente a su personal.

De acuerdo a Pulgarin y Rivera (2015), en sus opiniones coinciden que las herramientas gerenciales actuales, "se basan en procesos de simulación y dinámica de sistemas que permiten hacer organizaciones súper reactivas capaces de adaptarse rápidamente a las condiciones del entorno, así como también cocrear los futuros posibles" (p.87). Por tanto, las herramientas gerenciales son técnicas modernas que permite a los gerentes tomar decisiones ante algún tipo de disparidad en los procesos productivos, económicos y políticos que constituyen la esencia de una organización.

Actualmente estamos en una época de información y conocimiento dentro de los cuales se hace necesario ir valiéndose de tendencias y métodos modernos que faciliten al gerente el funcionamiento del sistema empresarial como son: Liderar estratégicamente, crear alineación con un equipo unificado e integrado, comunicar directamente con claridad, transparencia y honestidad, escucha abiertamente los puntos de vista de otras personas.

MATERIALES Y METODOS

Epistemológicamente el marco metodológico, constituye el camino a seguir por el investigador para alcanzar los objetivos propuestos, para el caso de estudio se van a interpretar las variables Inteligencia emocional y Gerencia en Salud. Por eso, la investigación se fundamentará sobre las bases de un paradigma cuantitativo, en este contexto los expertos se refieren, "...procura determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los productos obtenidos del manejo de una muestra con el fin de ingerir resultados aplicados a la población de la cual procede esa muestra. Como referencia estudia la realidad que circunda desde lo tangible o desde una visión que posibilita medirla en términos reales.

Por otra parte, la investigación se focaliza dentro de un diseño de campo de tipo descriptivo Latorre (2013), consideran que "son aquellos en los cuales el investigador no ejerce control ni manipulación alguna sobre las variables en estudio" (p.87). Lo que permite efectuar el trabajo de manera organizada; tomando en consideración los aspectos que encierran la labor del investigador. De esta forma, la investigación detalla el comportamiento de las variables en estudio inteligencia emocional y la gerencia en salud.

En este mismo sentido, la Población representa la totalidad de sujetos o individuos que se van a estudiar, es decir, trabajadores del hospital que serán objetos de análisis. Por ello, la población la van a integrar veinte (20) médicos del Hospital Luis Razzetti. Desde la perspectiva de Palella y Martins (2012), señalan que puede ser definida "como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o

cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suelen ser inaccesible” (p.155), y la muestra consiste en efectuar un muestreo de todos los casos posibles de la población. De acuerdo a lo citado se puede afirmar que la muestra en estudio es representativa.

En cuanto a las técnicas e instrumento de recolección de datos, Arias (2012), dice que son las distintas formas o maneras de obtener la información como la observación, las entrevistas, vía mediante la cual es posible para llevar a cabo la recolección de datos. Como instrumento se planteará un cuestionario estructurado con escalamiento tipo Likert.

Respecto a la validez se determinará por la visión que manifiesta cada una de la información que presentan los encuestados. Interpretando lo que dice Corbetta (2013), la validez trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos de lo que se desea medir y la confiabilidad se refiere “al grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable.

CONCLUSIONES PRELIMINARES

En atención a lo expresado, para concluir, desde el abordaje del objetivo planteado, en el Hospital General Dr. Luis Razetti municipio Barinas, es necesario que esta organización públicas se renové se adapte a los cambios globalizados, sea una gerencia proactiva, creativa y flexible con un gran interés de desarrollar prácticas de inteligentes emocional para atender de forma efectiva las crecientes necesidades y expectativas de una sociedad que exige mayores niveles de calidad en la atención del sector salud, para que de forma progresiva eficiencia, eficacia y credibilidad pueda dar frente a todos los ciudadanos.

La transformación de la gerencia en salud debe estar dada a una dinámica social actual y no basada en una concepción mecanicista, lineal y fragmentada, que hace evidente la profunda necesidad de constituir al Hospital General Dr. Luis Razetti en organización públicas inteligentes emocionalmente con capacidad de gerenciar con base al valor social, con satisfacción efectiva de las demandas ciudadanas orientado a una gerencia nueva.

REFERENCIAS

- Arias, F., (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Quinta Edición. Editorial Episteme.
- Cooper, H., Sawaf, G., (2014). *Organizaciones Inteligentemente Emocionales*. Madrid. España.
- Corbetta, P., (2013). *Metodología Y Técnicas De Investigación Social*. Editorial: MC Graw Hill. Lugar: Madrid, España.
- Garrido, H., (2015). *Gerencia Emocionalmente Inteligente*. España. EDAF.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Editorial Kairós.
- Latorre, A. (2013), *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa*. Experiencia S.L., Barcelona.
- Parella, S. y Martins, F., (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Editorial Pedagógica. Venezuela.
- Pulgarin, D., Rivera, A., (2012). *Estrategias de las Herramientas Gerenciales*. Bogotá. Editorial norma.
- Robbins, G., (2013). *Los Desafíos de la Gerencia Inteligente del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Serna, L., (2013). *El gerente y las Estrategias Gerenciales*. Caracas. Venezuela.
- UNESCO (2013). *Trasformación de la gerencia en el sector de la Salud Publica*. En Conferencia Mundial de Educación. París.