

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION  
LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING  
FERRARI AMARILIS – HUÁNUCO 2018 ”**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. Abraham Franklyn, CRUZ SOLÓRZANO

ASESOR

*Lic. Enf. Armando, NALVARTE LEIVA*

HUÁNUCO-PERÚ

2019



UNIVERSIDAD DE HUANUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:00 horas del día 27 del mes de junio del año dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- |                                       |                   |
|---------------------------------------|-------------------|
| • Mg. Edith Cristina Jara Claudio     | <b>Presidenta</b> |
| • Mg. Silvia Lorena Alvarado Rueda    | <b>Secretaria</b> |
| • Mg. Karen Georgina Tarazona Herrera | <b>Vocal</b>      |
| • Lic. Enf. Armando Nalvarte Leiva    | <b>(Asesor)</b>   |

Nombrados mediante Resolución N°839-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitolado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI AMARILIS – HUÁNUCO 2018", presentado por el Bachiller en Enfermería Sr. Abraham Franklyn, Cruz Solorzano, para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) apto por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 11 y cualitativo de Suficiente.

Siendo las 17:30pm horas del día 27 del mes de Junio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
PRESIDENTA

  
SECRETARIA

  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de tesis dedico a dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Mi madre por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Y a mi novia por estar siempre a mi lado apoyándome y darme fuerzas para culminar la carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Por medio del presente informe de investigación quiero expresar mis agradecimientos:

- Agradezco en primer lugar a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.
- A mis padres por permitirme estudiar y alcanzar mis metas.
- A mi directora de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.
- A mis profesores, quienes son como unos padres para mí, los cuales me han motivado durante mi formación profesional.

# INDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii

## **CAPÍTULO I.**

### **1. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del Problema	13
1.3. Objetivo general	14
1.4. Objetivos específicos	14
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Viabilidad de la investigación	16

## **CAPÍTULO II.**

### **2. MARCO TEORICO**

2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Base teóricas	22
2.3. Definiciones conceptuales de términos basicos	25
2.4. Hipótesis	37
2.5. Variables	38
2.5.1. Variable independiente	38
2.5.2. Variable dependiente	38
2.5.3. Variable de caracterización	88
2.6. Operacionalización de variables	39

## **CAPÍTULO III.**

### **3.METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación	42
3.1.1. Enfoque	42
3.1.2. Nivel de estudio	42

3.2. Diseño de estudio	42
3.2.1. Población y muestra	43
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.3.1. Para la recolección de datos	45
3.3.2. Para la presentación de datos	50
3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos	50
3.4. Aspectos éticos de la investigación	51
<b>CAPÍTULO IV.</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1. Procesamiento de datos	52
4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis	64
<b>CAPÍTULO V.</b>	
<b>5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de investigación	68
<b>CONCLUSIONES</b>	71
<b>RECOMENDACIONES</b>	72
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	74
<b>ANEXOS</b>	82
- Matriz de consistencia	83
- Instrumentos de recolección de datos Antes	86
- Instrumentos de recolección de datos Después	94
- Consentimiento informado	102
- Constancias de validación	106
Oficio de autorización para ejecución del estudio de Investigación	110
- Base de datos	111

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Relacionar la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería.

**MÉTODOS:** Se llevó a cabo un estudio correlacional con 44 enfermeros del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018. En la recolección de datos se utilizaron una guía de entrevista, un cuestionario de inteligencia emocional y una escala de satisfacción laboral. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la prueba de correlaciones de spearman.

**RESULTADOS:** En general, 75,3% (33 enfermeros) presentaron nivel adecuada de inteligencia emocional y 93,2% (41 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada. Por otro lado, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, con  $p=0,000$ . Asimismo, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional ( $p=0,000$ ), claridad emocional ( $p=0,000$ ) y reparación de las emociones ( $p=0,041$ ).

**CONCLUSIONES:** Existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis.

***Palabras clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral, atención emocional, enfermeros.*

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Relate perceived emotional intelligence and job satisfaction in nurses.

**METHODS:** A correlational study was carried out with 44 nurses from the Hospital Materno Infantil Carlos, showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018. In the data collection, an interview guide, an emotional intelligence questionnaire and a job satisfaction scale were used. For the inferential analysis of the results the spearman correlation test was used.

**RESULTS:** In general, 75.3% (33 nurses) presented an adequate level of emotional intelligence and 93.2% (41 nurses) perceived a moderate feeling of satisfaction. On the other hand, emotional intelligence is significantly related to job satisfaction, with  $p=0,000$ . Likewise, job satisfaction is significantly related to emotional intelligence in the dimension emotional attention ( $p=0,000$ ), emotional clarity ( $p=0,000$ ) and emotion repair ( $p=0,041$ ).

**CONCLUSIONS:** There is a relationship between perceived emotional intelligence and job satisfaction in nurses at the Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis maternal and infant hospital.

**Keywords:** *Emotional intelligence, job satisfaction, emotional attention, nurses.*

## INTRODUCCION

La satisfacción laboral como una situación emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo del individuo hace referencia a la satisfacción como un estado emocional donde los sujetos, al realizar una evaluación acerca de su contexto laboral, reflejan de manera subjetiva sus vivencias en relación a las variables que experimentan en su campo laboral, siendo esta el principio para asimilar positivamente el entorno y lo que desencadenará el nivel de satisfacción laboral que este tenga del mismo (1).

El constructo de satisfacción laboral se presenta como fundamental a la hora de explicar el éxito laboral. En las tendencias actuales se vincula con las habilidades emocionales, de modo que estos estudios se desarrollan sobre todo atendiendo a la naturaleza asistencial / no asistencial de cada profesión. Algunas líneas de investigación proponen que los profesionales de alto status (profesores) se mostrarán más satisfechos con su trabajo que los de status más bajo (camareros) (2). Los profesionales asistenciales, concretamente los que desenvuelven su labor en el ámbito sanitario, poseerán una satisfacción mayor que el resto de trabajadores (3).

En el campo de la salud la satisfacción en el puesto de trabajo es un factor fundamental para la organización y los resultados que se propone alcanzar, ello conducirá de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas (4).

Por otro lado, la inteligencia emocional tiene un gran impacto a nivel personal y profesional. La esfera laboral representa una parte fundamental en la vida de las personas, siendo uno de los indicadores de éxito en el trabajo la satisfacción laboral (5).

En el marco laboral, las aplicaciones prácticas de la inteligencia emocional y su desarrollo tienden sobre manera a la optimización del rendimiento laboral. Numerosos son los factores que interactúan en el mundo de la empresa y que

representan las claves del éxito organizacional, tanto individuales (rendimiento laboral, estilo de liderazgo, estilo de resolución de conflictos, satisfacción laboral, motivación, etc.) como organizativos (clima organizacional, justicia organizativa, remuneración recibida) (6).

El profesional de enfermería requiere de una desarrollada inteligencia emocional, para la atención al usuario, el éxito personal, profesional y un debido reconocimiento público. Es importante manejar nuestras emociones porque de ellas dependen las energías que controlen nuestra vida. El resultado final será menos cansancio, menos síntomas de enfermedad, salud emocional, mejor manejo de las necesidades del paciente y mayor satisfacción laboral (7).

En tal sentido se propuso un estudio con el objetivo de relacionar la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

Asimismo, tenemos que en el capítulo I; contiene el problema de investigación, es decir la descripción del problema (situación), formulación, objetivos e hipótesis del problema tanto sea general como específicos y las justificaciones: nivel teórico, práctico y metodológico dando a conocer la importancia y por último las limitaciones del presente estudio.

En el capítulo II; es el marco teórico que constó de tres pilares: antecedentes a nivel internacional, regional y regional; mientras las bases teóricas; contiene información sustentadas por modelos y teorías de personas que apoyan al estudio, las bases conceptuales y por último, la definición de términos operacionales.

En el capítulo III, se presentó la parte metodológica donde encontramos el tipo de estudio, el nivel de estudio, diseño de estudio, la población, muestra cuyo muestreo es no probabilístico según los criterios de inclusión y exclusión de la unidad

de análisis, técnicas e instrumentos, procedimientos de recolección de datos, elaboración de datos se llevó a cabo los pasos de seguimientos para el análisis de datos, analizando e interpretando datos y teniendo en cuenta las consideraciones éticas

En el capítulo IV, se presenta los resultados de investigación con su respectivo análisis e interpretación de tablas expuestas en el estudio

En el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados donde se toma en consideraciones los ocho criterios para su redacción.

Finalmente, se muestran las conclusiones que describe las partes más relevantes del estudio según los resultados dados, resumen de todo el contenido temático; las recomendaciones que son propuestas o sugerencias del investigador dando a conocer sus alcances que se puede realizar; las referencias bibliográficas es redactado según modelo de Vancouver y los anexos que nos presenta el instrumento, el consentimiento informado, la matriz de consistencia, las constancias de validación y la base de datos.

## CAPÍTULO I

### 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

#### 1.1. Descripción del problema

La satisfacción laboral forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, repercute directamente en los resultados de las actividades asistenciales y en la satisfacción de los pacientes (8).

Además, la insatisfacción laboral impacta en forma negativa en las políticas de recursos humanos y sus consecuencias son invalorables (9).

La satisfacción en el trabajo constituye el conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo, fundamentado en creencias y valores con que ésta desarrolla su actividad. Quien está satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho mostrará todo lo contrario (10).

Uno de los pilares más seguros en los que se sustenta una institución, es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implantar círculos de calidad, donde la satisfacción en el trabajo sea uno de sus componentes principales (11), siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación (12).

La satisfacción en el trabajo será positiva cuando el ambiente donde se desarrolla el trabajador le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades, tales como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización/logro, condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección y recursos materiales (13).

También, existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, entre otros. Estos problemas

provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización (14).

Los efectos más comunes de la satisfacción en el trabajo recaen sobre la productividad, desempeño, ausentismo, rotación, ciudadanía organizacional, salud y bienestar, satisfacción en la vida y satisfacción de los clientes, por eso se ha tornado fuente de preocupación de las organizaciones, inclusive en el área de la salud, donde de un lado se tiene la satisfacción de aliviar el sufrimiento ajeno y, del otro la insatisfacción con la sobrecarga de trabajo y sus condiciones precarias que lleva al agotamiento físico y mental, baja autoestima y pérdida de interés por el confort del cliente, desencadenando comportamientos que van desde la solicitud, alegría, rapidez y eficiencia hasta la irritabilidad, desinterés y malhumor (15).

En otro punto, el desarrollo de la inteligencia emocional redundaría en la satisfacción en el trabajo, implicación, cohesión, participación y reconocimiento en el desarrollo del mismo, buenas relaciones interpersonales y profesionales en el equipo, y cumplimiento de objetivos marcados por la unidad. En definitiva, eficiencia en las actividades laborales (16).

Existen estudios que concluyen que el desarrollo de la inteligencia emocional es una de las variables que influye en la salud laboral del profesional (17).

Al respecto, tenemos a Macías, Gutiérrez, Carmona y Crespillo (18) quienes concluyeron que la satisfacción laboral se relaciona con la percepción y la regulación como dimensiones de la inteligencia emocional.

Marquina (19) confirmó que el desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a la adecuada interpretación de los eventos que se nos presentan en la vida diaria, lo cual nos permite contribuir en la mejora de nuestra vida en el trabajo.

Igualmente, una alta inteligencia emocional se ha relacionado con una mayor satisfacción en el trabajo (20). Los individuos que saben lo que están sintiendo podrían ser más hábiles para tratar los problemas emocionales y, por consiguiente, experimentar mayor bienestar emocional comparado con las personas que tienen menos claridad en sus sentimientos. Asimismo, las personas que fácilmente identifican una emoción específica durante situaciones de estrés pasarán menos tiempo atendiendo a sus reacciones emocionales, invirtiendo además menos recursos cognitivos lo cual les permitirán evaluar alternativas de acción, mantener sus pensamientos en otras tareas o bien llevar a cabo estrategias de afrontamiento más adaptativas (21).

Por último, mientras cabe resaltar acerca de la inteligencia emocional, que muestra los enfermeros en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, sería y se apreciaría mucho mejor si no mostrarían su cambio de ánimo a quien lo denominaríamos estrés como principal factor que perjudique al momento de su atención, hacia un usuario de salud; por ello muchas veces su satisfacción laboral se ve influenciada y arraigada al momento de realizar sus actividades como enfermero(a).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general:**

Se propuso la siguiente interrogante:

¿Existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

¿La reparación de las emociones tiene relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018?

¿La claridad emocional de la inteligencia emocional tiene relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018?

¿La atención emocional tiene relación con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018?

### **1.3. Objetivos general.**

- Relacionar la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

### **1.4. Objetivos Específicos:**

- Medir la relación de la reparación de las emociones (regulación) en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018
- Establecer la relación de la claridad emocional (comprensión) en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.
- Valorar la relación de la atención emocional (percepción) en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

- Describir las Variables de caracterización:
  - ✓ Características demográficas: edad, género, estado civil.
  - ✓ Características laborales: condición laboral, tiempo que lleva laborando en el hospital.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1 A nivel teórico**

A nivel teórico la investigación se justificó por que contribuye a la adquisición de conocimientos de las consecuencias psicosociales en un contexto de salud ocupacional para adoptar medidas preventivas en el contexto del profesional de enfermería y la calidad de vida laboral, atendiendo a los conceptos y enfoques teóricos de las consecuencias psicosociales del trabajo de enfermería, se pueden hacer interpretaciones significativas a las características organizativas de enfermería, referidas a la

Satisfacción laboral, dichos enunciados pueden facilitar un apropiado ambiente de trabajo para ofrecer una excelente calidad del cuidado a los usuarios.

Del mismo modo este estudio de investigación se constituye en un antecedente base para futuras investigaciones.

### **1.5.2. A nivel práctica**

Esta investigación, corresponde al Área de la salud laboral, y a la línea condiciones de salud y de trabajo del profesional de enfermería; como profesionales de Enfermería nos interesa identificar las principales consecuencias psicosociales presentes en los servicios del trabajo centrandó nuestra atención en la repercusión en los enfermeros, en el contexto de su labor y desempeño del servicio que brinda a

los usuarios de salud, esto permitirá tomar en un futuro medidas preventivas para evitar las consecuencias psicosociales del trabajo.

### **1.5.3. A nivel metodológico**

En el contexto metodológico, los resultados de la presente investigación se sustentaron en la aplicación de técnicas y métodos específicos, válidos para los efectos del estudio, como lo es la aplicación de instrumentos tipo escala, cuestionario de satisfacción laboral cuestionario de inteligencia emocional, dirigidos a los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Para el diseño del proyecto de investigación se dispuso de diversos trabajos de investigación relacionados al tema como material de consulta así mismo, de bibliografía actualizada y de fuentes bibliográficas en Internet, por lo que no existen limitaciones metodológicas para su desarrollo.

Por ser un estudio relacional, los datos estuvieron ligados a la veracidad de las respuestas. Describieron las características propias de la población estática perteneciente al estudio.

### **1.7. Viabilidad de la investigación**

El presente estudio fue viable debido, a que la población considerada dentro del mismo fue accesible, dado la frecuencia de encontrar a la población trabajando en el Hospital, así mismo se dispuso de los recursos financieros para la realización de la presente investigación en su totalidad, y por último se contaba con la

autorización respectiva para poder realizar dicha investigación según el cronograma previamente establecido.

Por otro lado el estudio fue viable operativamente ya que se contó con profesionales de Enfermería, dispuestos a brindar el soporte para la ejecución de las actividades y el análisis de resultados.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Dentro de los antecedentes, se consideraron los siguientes estudios:

##### **A nivel Internacional**

En España, en el año 2018, Moral y Ganzo (5) realizaron un estudio con el objetivo de comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Este estudio contó con 214 participantes entre 18 y 65 años (media=39.69; DT=12.967; 56.25% mujeres, 43.75 % hombres) de diferentes ámbitos profesionales –socio-sanitario, educativo, servicios y manipulativo– y con diversos niveles de experiencia. El principal hallazgo ha sido confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como en la satisfacción con el trabajo. Otras variables, como los años de experiencia laboral, no parecen tener influencia, al menos por sí mismas, en la satisfacción profesional percibida por los trabajadores, si bien se halló que el ámbito profesional es una variable mediadora en la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Igualmente, en Chile, en el año 2018, Veliz, Dörner, Soto, Reyes y Ganga (22) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de identificar los niveles de inteligencia emocional y bienestar psicológico, respectivamente, en profesionales de enfermería de la región de Los Lagos, Chile. Estudio descriptivo con diseño no experimental. Trabajaron con 97 enfermeros de centro de atención primaria del sur de Chile, específicamente región de Los Lagos. Aplicaron el Trait Meta-Mood Scale y la Escala de bienestar psicológico de Ryff, para evaluar inteligencia emocional y bienestar psicológico, respectivamente; ambas escalas con buenos niveles de confiabilidad y

compuestas por una serie de sub escalas o dimensiones. Como resultados, respecto a inteligencia emocional, se observaron altos niveles de percepción emocional (35 %), comprensión emocional (36,1 %) y regulación emocional (42,7 %). Un 57,5 % de los profesionales presentó alto nivel de bienestar psicológico, aunque el 33,7 % manifestó un bajo nivel de relaciones positivas.

En España, en el año 2016, Macías (23) efectuó un estudio con el objetivo de explorar la relación existente entre «calidad de vida profesional» e «inteligencia emocional percibida», y la relación de ambas con el grado de consecución de objetivos laborales en el Distrito de Atención Primaria Costa del Sol. Estudio observacional descriptivo transversal multicéntrico. Participaron profesionales de todas las categorías, fijos y contratados, de las Unidades de Gestión del Distrito Costa del Sol (n = 303). Respondieron 247 (81,5%). Para medir la «inteligencia emocional percibida» y «calidad de vida profesional percibida», utilizaron los cuestionarios TMMS-24 que mide las dimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional y CVP-35 que mide las dimensiones: apoyo directivo, demanda de trabajo y motivación intrínseca. Resultados: observaron correlaciones significativas entre calidad de vida profesional e inteligencia emocional en las categorías de regulación ( $p < 0,01$ ) y comprensión ( $p < 0,05$ ). También existían correlaciones significativas entre la profesión y tipo de contrato con la consecución de objetivos, ( $p < 0,005$ ) y entre calidad de vida profesional y tipo de contrato ( $p < 0,05$ ).

### **A nivel Nacional**

En Arequipa – Perú, en el año 2018, Apaza y Carrillo (23) efectuó un estudio que tuvo como objetivo establecer relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los estratos según condición de trabajo: Civil y Con grado. Estudio de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo de correlación, de corte

transversal. La población estuvo constituida por 59 enfermeras. Se utilizó como método la encuesta, como técnica la escala y como instrumentos la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24” y “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394”. Los resultados muestran que existe significancia estadística entre variables en ambos estratos, obteniendo como resultados que el 64.29% de enfermeras con grado moderadamente satisfechas laboralmente presentan una inteligencia emocional adecuada y el 12.50% cuya satisfacción laboral es moderadamente insatisfecha presentan una poca inteligencia emocional; y, que el 58,34% de enfermeras civiles moderadamente satisfechas laboralmente presentan una inteligencia emocional adecuada y el 40% que tienen una indiferente satisfacción laboral presentan una poca inteligencia emocional.

Del mismo modo, en Juliaca –Perú, en el año 2017, Condori (24) realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca. Estudio descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte trasversal la muestra estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice – Barón para medir la inteligencia emocional y para la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento 20/ 23. Satisfacción laboral Resultados respecto al nivel de inteligencia emocional, el 68,2% de las enfermeras presentan un nivel medio de inteligencia emocional seguido del 20,5 % presentan un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto. En relación a la segunda variable de satisfacción laboral el 86,4% de las enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 13,6 % que presenta un nivel insatisfecho. Con respecto a la satisfacción laboral extrínseco muestra que el 79.5% están medianamente satisfechos, seguido del 20.5% muestran insatisfacción laboral y con respecto a la satisfacción laboral intrínseca muestra que el 75.0% de enfermeras presentan una satisfacción laboral medianamente

satisfecho, seguido del 15.9% que están satisfechos y un 9.1 están insatisfechos, en los que respecta a los factores intrínsecos.

En Tacna-Perú, en año 2016, Capacute (4) realizó un estudio de investigación titulado inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital III Daniel Alcides Carrión Tacna 2016, que tuvo como objetivo identificar la inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del hospital Daniel Alcides Carrión Tacna 2016. Estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal la técnica fue la encuesta, usando el tmms-24, que mide la inteligencia emocional, y el cuestionario de font roja, que mide la satisfacción laboral. Resultados: las enfermeras tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional en sus tres dimensiones: atención, claridad y reparación, el nivel de la inteligencia emocional global es medio con 82%; el nivel de satisfacción laboral global es alto 82%.

### **A nivel Local**

En Huánuco-Perú, en el año 2017, Sulca (25) llevó a cabo un estudio titulado “La motivación y su relación con la satisfacción laboral del enfermero en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2017”, con el objetivo de establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del Enfermero en el Hospital Regional “Hermilio Valdizán Medrano Huánuco. Llevó a cabo un estudio correlacional con 65 enfermeros (as) seleccionados por un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano en el 2017. En la recolección de datos utilizó un cuestionario. Para el análisis inferencial de los resultados utilizó la Prueba Chi cuadrado de independencia con significancia al 0,05. En las características generales la motivación de los enfermeros en estudio, el 52,3%(34) presentó motivación laboral media, y el 56,9%(37) manifestó satisfacción

laboral media. Para medir la relación entre motivación y satisfacción laboral se aplicó la Prueba estadística del Ji – Cuadrado, en donde se obtuvo  $X^2$  Calculado = 24.36 y  $X^2$  Tabulado = 7.815 permitiendo rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis de estudio.

Y, en Huánuco – Perú, en el año 2017, Sánchez (26) realizó un estudio titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud Huánuco, 2017”, con el objetivo de conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco. Y de esta manera se informó que tan necesario e importante fue mantener un buen clima organizacional en las instituciones. Los resultados fueron que existe relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.752, existe relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.751; existe relación media entre clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral con valor relacional de 0.410; existe relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral, con un valor de 0.265, con esto se afirma la hipótesis general que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg**

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg, denominada Teoría de los dos Factores o teoría Bifactorial de la satisfacción y fue la primera teoría propuesta para explicar la satisfacción en el trabajo (27).

Este autor postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. El primer grupo está referido a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como son el salario, las políticas de empresas, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc., estos factores nunca aumentan la satisfacción laboral, solo la disminuyen si estas condiciones desaparecen. Por otro lado, los factores intrínsecos, son factores motivadores, que cuando están aumentan la satisfacción (28).

Entonces, para motivar a un empleado, no sólo los factores de insatisfacción deben estar ausentes, sin embargo, los factores de satisfacción (factores extrínsecos) deben estar presentes, así como los factores de motivación, y concluyó también que los factores de extrínsecos cuando están ausentes proporcionan una gran insatisfacción (29).

El personal de enfermería está influenciada por su entorno de trabajo, que pueden cambiar su rendimiento, y tales factores pueden estar relacionados con la institución, factores individuales y profesionales. Condiciones adecuadas de atención a los pacientes también pueden mejorar la satisfacción del enfermero en el trabajo y, posiblemente, contribuir a la retención de funcionarios (30).

La satisfacción laboral es un concepto multidimensional, que contiene las habilidades individuales, actitudes, creencias y sistema de valores. Para lograr satisfacción en el trabajo es importante que los empleados tengan características de sentimientos positivos, compromiso, responsabilidad, así como el pensamiento crítico y una planificación especial para obtener las competencias (31).

La presente teoría nos ayuda a entender que existen, por un lado, factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo y, por otro, factores que originan insatisfacción. Sin embargo, no se trata de satisfacción e insatisfacción como vocablos opuestos, sino de dos grupos de necesidades: las necesidades asociadas

con la realización y crecimiento psicológico, y las necesidades de impulso para evitar el sufrimiento.

### **2.2.2 El modelo de Salovey y Mayer**

Asimismo consideramos para el sustento de nuestro marco teórico de la inteligencia emocional, el modelo de Salovey y Mayer, donde la concepción de la inteligencia emocional ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde que en el 1990, Salovey y Mayer (32) introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y por ende, uno de los más populares (33).

Así, en una etapa más madura, Mayer y Salovey (34) definen la inteligencia emocional como una característica de la inteligencia social que incluye un conjunto de capacidades que explican las diferencias individuales en el modo de percibir y comprender las emociones. Dichas capacidades son las de supervisar los sentimientos y las emociones propias así como las de los demás, de discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones. De esta definición se desprenden las cuatro habilidades básicas de la inteligencia emocional:

- Percepción emocional. Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.

- Compresión emocional. Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes.
- Dirección emocional. Compresión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de la emociones para promover el crecimiento personal. Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

Por lo tanto, este modelo es considerado porque estable en forma clara una serie de habilidades intrínsecas del ser humano que es necesario que se potencie, en función a la práctica y la mejora continua.

### **2.3. Definiciones conceptuales de termino basico**

#### **2.3.1 Satisfacción laboral**

##### **2.3.1.1. Definiciones**

La satisfacción laboral se suele definir como un estado placentero o una respuesta afectiva que depende: de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo. Según la Teoría de Valores de Loke, el estado de satisfacción está íntimamente vinculado con la percepción de que el trabajo cumple o hace posible la consecución de los valores laborales importantes para el sujeto y dichos valores deben ser congruentes con sus necesidades (35).

En lo que respecta a Palma (36), puntualizó, que la satisfacción en el trabajo se expresa como la simpatía condicional hacia sus labores, fundamentada en opiniones y beneficios, a consecuencia de su vivencia laboral.

En relación con Abarca (37), mencionó que, la satisfacción laboral es una etapa afectiva de bienestar, producto de las vivencias en el trabajo, sin dejar de lado la conducta con las actividades, el deber y el compromiso con el trabajo. En lo que corresponde a Sikula (38) manifestó que, la satisfacción en el trabajo, es el estado afectivo del trabajador derivado de la relación activa de dos grupos de ejes denominadas exigencias humanas y retos del trabajador.

Para Spector (39) satisfacción laboral es simplemente cómo se siente la gente en sus trabajos y en diferentes aspectos del mismo, esto es todo aquello que al empleado le gusta y todo aquello que le disgusta. Robbins (40) establece a la satisfacción laboral como la actitud general ante el trabajo propio; la diferencia entre la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir.

### **Causas o factores de la satisfacción laboral**

Según Peiró & Prieto (42) (1996), por un lado, existen antecedentes de tipo situacional, en términos de políticas organizacionales, derivados de los diversos estilos de supervisión, o de las características mismas del puesto. Por otro lado existen antecedentes de tipo personal que explican diferencias en la satisfacción laboral en contextos o situaciones similares.

Según Furnham (43) (2001), existen tres tipos de factores que tienen efecto sobre la satisfacción laboral. Estas son: las políticas y procedimientos organizacionales, clima laboral, aspectos específicos del trabajo, y las características personales.

### **Políticas y procedimientos organizacionales**

a) Sistema de recompensas y salario: El objetivo de los sistemas de recompensas es atraer a las personas hacia la organización, mantenerlas en su

respectivo trabajo y motivarlas para que así alcancen altos niveles de rendimiento y satisfacción.

b) Recompensas financieras: Se basa en los sueldos y salarios. El dinero no es un motivador poderoso, aun en épocas económicamente difíciles la satisfacción laboral no está ligada enteramente con el salario.

Por otra parte, cuando el salario se ve justo con base en las demandas del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

c) Recompensas Interpersonales: Son externas, y tienen que ver con la recepción de reconocimientos o con ser capaz de interactuar socialmente en el trabajo, así como con el estatus.

d) Ascensos: Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos.

e) Participación en la toma de decisiones: La participación en la toma de decisiones está asociada con la satisfacción laboral. La participación en las decisiones del trabajo, la participación y la posición del empleado, que se refiere a que el empleado también es propietario de la empresa y tiene derecho a influir sobre la misma. Esta situación propicia la satisfacción laboral.

f) Antigüedad: Hay indicios de que la antigüedad es un predictor más consistente y estable de la satisfacción laboral que la edad cronológica.

g) Políticas y procedimientos: Gómez-Mejía (1997), plantean las políticas organizacionales en forma de exigencias a las que se han tenido que enfrentar las

empresas a partir de los años noventa. Éstas se clasifican de acuerdo a su objetivo principal: el entorno, la organización y el individuo.

h) Exigencias del entorno: Son fuerzas externas a la empresa que influyen en los resultados de la organización, pero que están más allá del control de la dirección de la empresa.

i) Exigencias organizativas: Este tipo de exigencias hacen referencia a los problemas o asuntos internos de la empresa, como resultado de las fuerzas del entorno, de costes, la mejora de calidad y la creación de capacidades distintas.

j) Cultura organizacional: Dentro de las organizaciones pueden surgir conflictos como consecuencia de la oposición a la misión, visión y valores organizacionales. Este tipo de valores pueden ser útiles para motivar actitudes y conductas.

### **Clima laboral**

Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las profesionales de enfermería que componen el hospital y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo aunque comparta una connotación de continuidad, Y son las relaciones de ciertos factores los que van ir determinando este clima en determinada hospital, entre ellos se pueden encontrar:

- Autonomía / Conflicto
  
- Relaciones sociales / Estructura
  
- Relaciones entre Empleado/ Jefe

- Relaciones entre Empleado/Empleado
- Motivación / Polarización del puesto
- Flexibilidad / innovación
- Apoyo mutuo / interés recíproco de los miembros

### **Factores que influyen la satisfacción laboral**

Factores que favorecen la satisfacción laboral

Los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

### **Factores de insatisfacción**

Los siguientes factores influyen en el sentido contrario, es decir, provocan insatisfacción laboral y sus temibles consecuencias, lo que hace que el trabajador no se siente involucrado con el hospital, cometa errores, baje la calidad del trabajo

- **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario alineado con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad.

- **Mala relación con los compañeros o jefes.** Las actitudes prepotentes y desconsideradas, sobre todo por parte de los superiores, son el principal motivo de una mal ambiente laboral.
- **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Es necesario flexibilizar las plantillas y que las personas vean en el hospital un lugar donde poder desarrollarse en lo personal y en lo profesional.
- **Malas condiciones laborales.** Falta de higiene en el trabajo, iluminación deficiente o espacios insuficientes, son algunos de los factores que crean sensación de malestar y fastidio en los trabajadores, impidiendo su bienestar.
- **Imposibilidad de conciliar la vida familiar y laboral.** Las empresas deben poner los medios necesarios, implantando unos horarios racionales, para que las personas puedan cuidar y atender a sus familias, en especial cuando tienen a su cargo personas mayores o enfermas y niños pequeños.

#### **2.3.1.2. Dimensiones**

Según, Alarcón y Pachamango (41), se consideraron las siguientes dimensiones:

##### **a. Condiciones físicas y/o materiales**

Materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo.

##### **b. Beneficios sociales y/o remunerativos**

Incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

##### **c. Políticas administrativas**

Lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

#### **d. Relaciones sociales**

Interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades cotidianas.

#### **e. Desarrollo personal**

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

### **2.3.2 Inteligencia emocional**

#### **2.3.2.1. Definiciones**

El término inteligencia emocional fue acuñado por Salovey y Mayer, quienes la definieron como la capacidad de percibir, entender y controlar nuestras emociones y la de los demás, y utilizarlas para guiar nuestros pensamientos y emociones de modo que resulte beneficioso para el individuo y el medio al que pertenece. La aparición de este constructo en la década de los '90 marcó en la comunidad científica el interés por las emociones, específicamente por su destacada importancia para el desarrollo y la adaptación social (42).

Goleman (43) definió la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalmar y mantener la esperanza”.

Bar-On (44) definió la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en la capacidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, e influye directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

Y, posteriormente Mayer, Salovey y Caruso (45) sostuvieron que la inteligencia emocional es la habilidad para percibir y expresar emociones con exactitud, para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; y para entender y manejar las emociones, lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual.

### **Aportaciones específicas a la inteligencia emocional**

#### **a) El planteamiento de John Mayer y Peter Salovey**

Mucha de la investigación estudiada es de naturaleza descriptiva., y las cualidades descriptivas del trabajo han sido desarrolladas a través de la elaboración de escalas y medidas; las cuales no interesan por sí mismas, sino por los constructos encontrados en ellas y en los medios en los cuales han operacionalizado parte de lo que se ha llamado inteligencia emocional (Salovey & Mayer, 1990). Existe un conjunto de procesos mentales que está relacionado conceptualmente, y que está involucrado en la información emocional; tales procesos mentales son los siguientes: evaluación y expresión de las emociones en uno mismo y en los otros, regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización de las emociones en direcciones adaptativas (32)

Aunque estos procesos son comunes, el modelo trata además las diferencias individuales en procesar estilos y habilidades. Tales diferencias individuales son importantes por dos razones: la gente difiere en la capacidad de comprender y expresar las emociones; y las diferencias se aprenden, y por tanto pueden ser buscadas en los estilos subyacentes (33).

Estos autores se refieren a cualidades como la comprensión de nuestros propios sentimientos, la empatía por los sentimientos de los demás y "la regulación de la emoción de forma que intensifique nuestras vidas". Esta definición se centra, principalmente, en la percepción y regulación de la emoción (34).

Más recientemente, Mayer y Salovey (35) dan un mayor énfasis al pensamiento sobre los sentimientos. De esta forma, su definición actualizada es la siguiente:

- La IE supone la habilidad de percibir de forma correcta, evaluar y expresar las emociones.

- La habilidad para acceder a y/o generar los sentimientos cuando pueden facilitar el pensamiento.

- La habilidad para comprender las emociones y la conciencia emocional.

- La habilidad para regular las emociones con el objetivo de crecer emocional e intelectualmente.

#### **b) El planteamiento de R.K. Cooper y A. Sawaf**

Estos autores presentan, en su libro *Estrategia emocional para ejecutivos*, su modelo de los "Cuatro Pilares" de la Inteligencia Emocional, que saca dicho concepto de los dominios del análisis psicológico y de las teorías filosóficas para situarla en los del conocimiento directo, la exploración y la aplicación. Los pilares que conforman la IE, según Cooper y Sawaf, son los siguientes:

- **Alfabetización Emocional:** La honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión forman el pilar de la eficacia y el aplomo personal.

- **Agilidad Emocional:** Sirve para fomentar nuestra autenticidad, nuestra credibilidad y nuestra flexibilidad, ampliar nuestro círculo de confianza y nuestra capacidad para escuchar, asumir conflictos y sacar el máximo partido posible del descontento positivo.

- Profundidad Emocional: Se trata de armonizar la vida y el trabajo con el potencial y las intenciones que le son peculiares, poniendo en ello su integridad, su empeño y su responsabilidad.

- Alquimia Emocional: Con este factor ampliamos nuestro instinto y nuestra capacidad de creación aprendiendo a fluir con los problemas y las presiones, y a competir contra el futuro educando nuestras facultades para percibir mejor las soluciones y oportunidades ocultas.

Los sentimientos nos proporcionan una información vital y tal vez provechosa, nos orienta hacia posibilidades insospechadas, y tal vez incluso salvará del desastre nuestra organización. Pero la Inteligencia Emocional requiere que aprendamos a reconocer y a valorar los sentimientos, así en nosotros mismos como en los demás, y que reaccionemos adecuadamente a ellos aplicando eficazmente la información y la energía de las emociones a nuestra vida cotidiana y nuestro trabajo. De forma que la definición de Cooper y Sawaf (1997) sería: La inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia.

### **c) El planteamiento de Daniel Goleman**

Goleman definió el término "inteligencia emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. En esta definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitud personal: Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprende: el Autoconocimiento, Autorregulación y Motivación. Aptitud social: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprende: la empatía y

Habilidades sociales. Goleman define la aptitud emocional como una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

### **Factores que influyen a la inteligencia emocional**

- **El autoconocimiento emocional:** Consiste en ser consciente de uno mismo, sentimientos y emociones que no deben tenerse en cuenta cuando se toman algunas decisiones. Resulta fundamental para una buena optimización de los resultados en las tomas de decisiones, llegar a conocerse a uno mismo. Y es que hasta que no nos conozcamos quienes somos, seremos ciegos frente a quienes son.
- **Autorregulación o autocontrol emocional:** Tras mucho calibrar se consigue autorregularse, con el objeto de conseguir claridad de pensamiento para facilitar la toma de decisiones y aporta serenidad en situaciones adversas, tanto interiormente como exteriorizadas en una sociedad.
- **La automotivación:** Todo el potencial orientado a un mismo objetivo, siendo consciente de que esta decisión la hemos tomado nosotros mismos. El esfuerzo es constante, e intensivo.
- **Las emociones ajenas reconocidas:** Hay gente con el don, otros lo aprenden, los primeros se estancan los segundos evolucionan. La capacidad de generar empatía, reconocer los sentimientos propios en los demás resulta vital para que ni nos tomen el pelo, ni llegar a hacer pasar un mal rato.
- **Relaciones entre personas:** Las habilidades sociales, la capacidad de conectar con los demás. Resulta imprescindible para elegir bien vínculos y compañeros de viaje.

### **2.3.2.2. Dimensiones**

Las dimensiones se consideran según el modelo de inteligencia emocional de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey, y Palfai (46). En concreto, este modelo de plantea que la misma está compuesta por tres aspectos que explican las diferencias interindividuales en la forma de desenvolverse a nivel emocional y que, de hecho, son procesos que caracterizan a las personas emocionalmente inteligentes. Los tres procesos que componen la IE percibida son (47):

#### **a. Atención emocional**

La atención a los sentimientos es cómo consideran las personas prestar atención o percibir a sus sentimientos y emociones, si consideran estar atentos a los cambios y a los estados emocionales. Examina la tendencia de las personas de centrarse a observar y repensar sobre la propia experiencia emocional.

#### **b. Claridad emocional**

La claridad emocional hace referencia a cómo creen las personas comprender o percibir y discriminar sus sentimientos. Si consideran que pueden saber con claridad cuáles son sus sentimientos acerca de una cuestión lo cual implicaría poder desglosar el repertorio de señales emocionales, denominarlas y poder agruparlas bajo determinadas categorías.

#### **c. Reparación de las emociones**

La reparación de las emociones refiere a la creencia del sujeto en su capacidad para regular los estados emocionales negativos, interrumpir los estados de ánimos negativos y prologar los positivos.

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general:**

**Ho:** No existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

**Ha:** Si existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específicas:**

**Ho<sub>1</sub>:** La reparación de las emociones no ejerce relación en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

**Hi<sub>1</sub>** La reparación de las emociones ejerce relación en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

**Ho<sub>2</sub>:** La claridad emocional no ejerce relación en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018

**Hi<sub>2</sub>:** La claridad emocional ejerce relación en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

**Ho<sub>3</sub>:** La atención emocional no ejerce relación en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

**Hi<sub>3</sub>:** La atención emocional ejerce relación la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1 Variable Independiente:**

Inteligencia emocional

### **2.5.2 Variable Dependiente:**

Satisfacción laboral

### **2.5.3 Variable de caracterización**

Características demográficas

Características laborales

## 2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLES PRINCIPALES</b>				
<b>DEPENDIENTE</b>	Satisfacción laboral	categórico	Satisfacción Satisfacción moderada Insatisfacción	Ordinal
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones físicas y/o materiales	Categórico	Satisfacción Satisfacción moderada Insatisfacción	Ordinal
	Beneficios sociales y/o remunerativos	Categórico	Satisfacción Satisfacción moderada Insatisfacción	Ordinal
	Políticas administrativas	Categórico	Satisfacción Satisfacción moderada Insatisfacción	Ordinal
	Relaciones sociales	Categórico	Satisfacción Satisfacción moderada Insatisfacción	Ordinal
	Desarrollo personal	Categórico	Satisfacción	Ordinal

			Satisfacción moderada	
			Insatisfacción	

<b>INDEPENDIENTE</b>	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Categórico	Adecuada Aceptable Escasa	Ordinal
INTELIGENCIA EMOCIONAL	ATENCIÓN EMOCIONAL	Categórico	Adecuada Aceptable Escasa	Ordinal
	CLARIDAD EMOCIONAL	Categórico	Adecuada Aceptable Escasa	Ordinal
	REPARACIÓN DE LAS EMOCIONES	Categórico	Adecuada Aceptable Escasa	Ordinal

<b>VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN</b>				
<b>CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICO</b>	Edad	Numérico	Edad	De razón
	Género	Categórico	Masculino Femenino	Nominal
	Estado civil	Categórico	Casado Soltero Divorciado Viudo conviviente	Nominal
<b>CARACTERÍSTICAS LABORALES</b>	Condición laboral	Categórico	Nombrado(a) Contratado(a)	Nominal
	Tiempo que lleva laborando en el hospital	Numérico	Años	De razón

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Según la intervención del investigador, el estudio fue observacional, debido a que no se manipuló ninguna variable.

Asimismo, según la planificación de la toma de datos, la investigación fue prospectiva, es decir se utilizaron los datos obtenidos en tiempo presente.

Según el número de ocasiones en que mide la variable de estudio, fue transversal, debido a que la medición se realizó en un solo momento.

Y, según el número de variables de interés, el estudio fue analítico, debido a que se empleó el análisis bivariado.

##### **3.1.1. Enfoque**

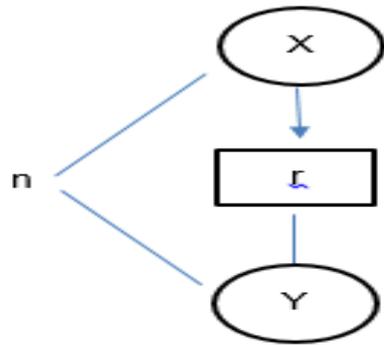
El enfoque del estudio pertenece al de tipo cualitativo (características), pues se encuentra fundamentado en la medición de la inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral,

##### **3.1.2. Nivel de estudio**

El estudio correspondió a un nivel relacional, ya que se buscó explicar la relación entre las variables, no exactamente del tipo causa-efectos ya que las pruebas estadísticas empleadas solo nos permitieran demostrar la relación entre las variables estudiadas.

#### **3.2. Diseño del estudio**

Para efecto de la investigación se consideró el diseño descriptivo correlacional, como se muestra a continuación:



Donde:

**M** = Población Muestral (profesionales de enfermería)

**X** = inteligencia emocional

**y** = satisfacción laboral

**r** = La relación probable entre las variables

### 3.2.1 Población y muestra

#### 3.2.1.1. Población

La población estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco, durante el periodo 2018 (la fuente utilizada fue del área de estadística del referido hospital).

#### Criterios de inclusión y exclusión

**Criterios de inclusión:** se incluyeron en el estudio:

- Profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari de estudio.
- Se encuentren en el momento del estudio
- Los que acepten firmar el consentimiento informado

**Criterios de exclusión:** se excluyeron del estudio:

- Se encontraron cubriendo vacaciones o licencia y pasantías.
- Internos de enfermería.
- No Aceptaron voluntariamente participar en el estudio. (consentimiento informado)

**Criterios de eliminación:** se eliminaron del estudio:

- Profesionales de Enfermería que no culminen el correcto relleno del instrumento

### **3.2.2. Ubicación de la población en espacio y tiempo**

El estudio se realizó en el Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari, ubicado en el distrito de amarilis, provincia y departamento de Huánuco. La duración del estudio estuvo comprendida entre los meses de enero a diciembre del 2018.

### **3.2.3. Muestra**

**3.2.3.1. Unidad de análisis:** los profesionales de enfermería.

**3.2.3.2. Unidad de muestreo:** Igual que la unidad de análisis.

**3.2.3.3. Marco muestral:** Estuvo conformada por el rol de turno del profesional de Enfermería de cada turno.

**3.2.3.4. Tamaño de muestra:** En el cálculo del tamaño muestral se trabajó con la cantidad de los profesionales de enfermería que trabajan en el hospital materno infantil 44 de la población.

**3.2.3.5. Tipo de muestreo:** No fue necesario, debido a que se trabajó con la totalidad de la población.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Para la recolección de datos**

##### **3.3.1.1. Métodos**

El método utilizado en el presente estudio, fue la entrevista para el sociodemográfico, y la psicometría para las variables satisfacción laboral y la inteligencia emocional.

##### **3.3.1.2. Instrumento**

Los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

- **Guía de Entrevista Sociodemográfica en la Muestra en estudio. (anexo1)**

Este tipo de instrumento tuvo 5 reactivos, clasificados en 2 dimensiones: características demográficas: edad, género, estado civil (3 reactivos), características laborales: condición laboral, tiempo que labora en el hospital, (2 reactivos).

- **Escala de satisfacción laboral (anexo 2).**

Este instrumento fue elaborado por Galicia y Hernández (48) en México. Por ello está constituido de 24 reactivos que se clasifican en 5 dimensiones condiciones físicas (5 ítems), II beneficios sociales y/o remunerativos (4 ítems), III políticas administrativas (5 ítems), IV relaciones sociales (4 ítems), V desarrollo personal (6 ítems). Tal como se observa en el siguiente esquema. Para la evaluación se tendrá en cuenta las respuestas de cada encuestado y por medio del estudio se validará si se encuentran satisfechos o insatisfechos, previa recopilación de datos

Para la valoración categórica se tuvieron en cuenta las siguientes puntuaciones:

### **Satisfacción laboral**

Satisfacción 89 a 120

Satisfacción moderada 56 a 88

Insatisfacción 24 a 55

### **Condiciones físicas y/o materiales**

Satisfacción 19 a 25

Satisfacción moderada 12 a 18

Insatisfacción 5 a 11

### **Beneficios sociales y/o remunerativos**

Satisfacción 15 a 20

Satisfacción moderada 9 a 14

Insatisfacción 4 a 8

### **Políticas administrativas**

Satisfacción 19 a 25

Satisfacción moderada 12 a 18

Insatisfacción 5 a 11

### **Relaciones sociales**

Satisfacción 15 a 20

Satisfacción moderada 9 a 14

Insatisfacción 4 a 8

## **Desarrollo personal**

Satisfacción 23 a 30

Satisfacción moderada 14 a 22

Insatisfacción 6 a 13

- **Escala de inteligencia emocional (anexo 3)**

Se utilizó el "Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai", adaptado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (49). La Inteligencia Emocional se define como el metaconocimiento que las personas tienen de sus habilidades de percibir, entender y manejar las emociones propias y las de los demás. El TMMS consta de 24 ítems que el sujeto valora con una escala Likert desde 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).el mismo que ya se encuentra validado.

Para la medición cualitativa fue con la siguiente puntuación:

### **Inteligencia emocional**

Adecuada 89 a 120

Aceptable 56 a 88

Escasa 24 a 55

### **Atención emocional**

Adecuada 30 a 40

Aceptable 19 a 29

Escasa 8 a 18

### **Claridad emocional**

Adecuada 26 a 35

Aceptable 16 a 25

Escasa 7 a 15

### **Reparación de las emociones**

Adecuada 34 a 45

Aceptable 21 a 33

Escasa 9 a 20

### **3.3.1.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para la validación de los instrumentos de recolección de datos del presente estudio se contó con 4 expertos; quienes emitieron su juicio satisfactorio.

En la presente investigación fue evaluada por los jueces, a quienes se les entregó un sobre conteniendo los siguientes documentos:

- Oficio de validación de instrumentos de recolección de datos por juicios de expertos.
- Hoja de instrucciones.
- Formato para la evaluación según juicio de experto sobre la pertinencia del instrumento de la escala propuesta.
- Encuesta de las características sociodemográficas de la muestra en estudio.
- Constancia de validación.
- Matriz de consistencia
- Hoja de instrumentos

Los expertos o jueces evaluaron de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia, claridad con que han sido redactados los reactivos, emitiendo opiniones favorables en forma unánime.

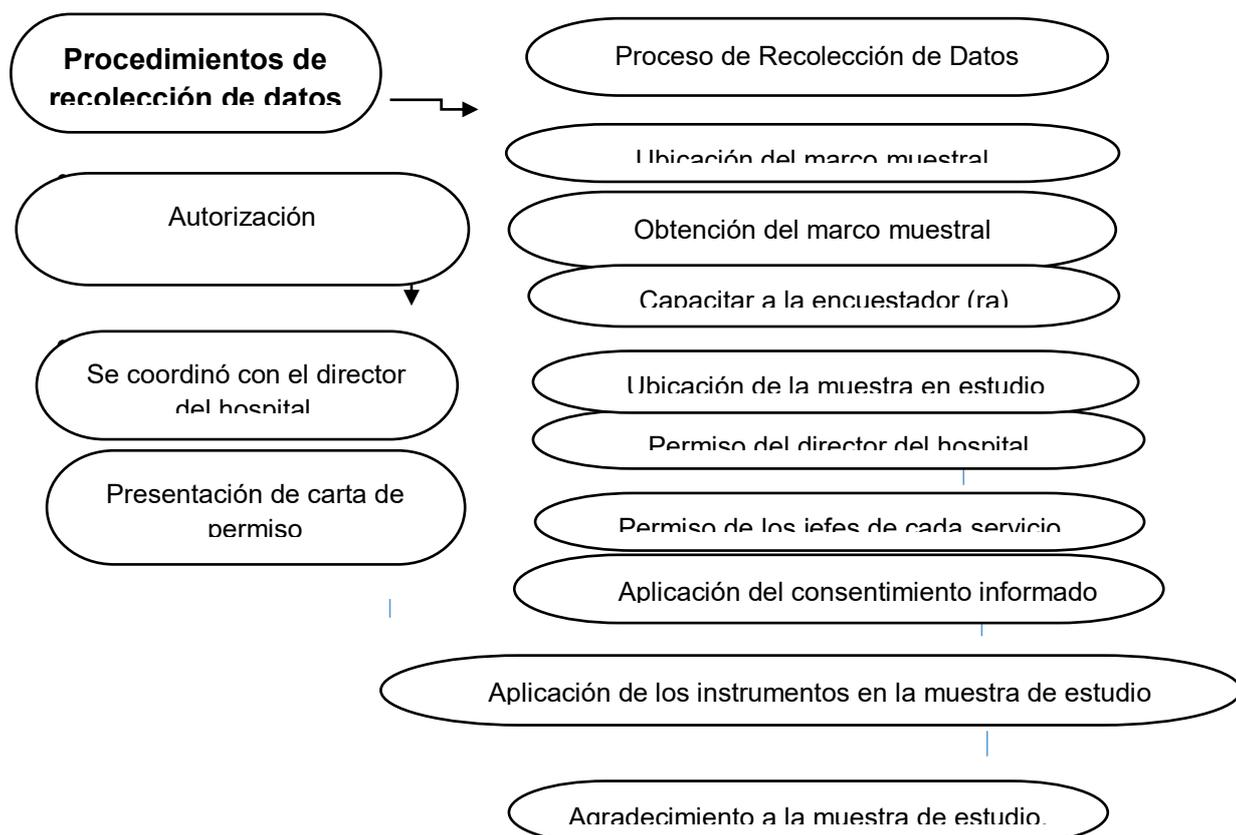
- Lic. Enf. Santillán Palacios, miguel Adler, no tuvo ninguna observación del instrumento de investigación.
- Lic. Enf. Calderón Rojas, ángel, si tuvo una recomendación, que la escala de inteligencia emocional más la escala de satisfacción laboral, están bien

elaborados así se diagnostica la satisfacción de trabajo del personal de salud.

- Lic. Enf. Jara Claudio, Edith, no tuvo ninguna observación ni recomendación del instrumento de investigación.
- Lic. Enf. Domínguez Retis, Percy, si tuvo la siguiente observación, reformular algunas preguntas, complementar con encuesta de satisfacción interno del MINSA-CALIDAD.

### 3.3.1.4. Procedimientos de recolección de datos

- Para obtener la información de la presente investigación se realizó las gestiones respectivas con el director responsable del Hospital materno infantil Carlos showing Ferrari a fin de solicitarle el permiso respectivo, del mismo modo se solicitó el permiso respectivo a la jefatura de todo los servicios a fin de que nos autorice la recolección de datos en tal efecto se emitió la documentación respectiva , y se dio a conocer el cronograma de actividades desde la recolección de datos hasta el procesamiento de la información.



### 3.3.2. Para la presentación de datos

Se consideraron las siguientes fases:

- **Revisión de los datos:** Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron así mismo se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.
- **Codificación de los datos:** Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos según las variables de estudio.
- **Clasificación de datos:** Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica numérica y ordinal.
- **Presentación de datos:** Se presentó los datos en tablas académicas y en figuras de las variables en estudio.

### 3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos

#### Análisis descriptivo

De acuerdo a las variables se utilizaron las siguientes: en el caso de variables categóricas como: género, estado civil, religión, etc, se utilizaron las medidas de frecuencia y sus respectivos porcentajes, dependiendo de las respuestas que fueron dicotómicas o politómica o ya sea variable nominal u ordinal.

En caso de variables numéricas como: edad, tiempo de trabajo en el hospital; se usaron frecuencia y porcentaje.

Acerca de las variables de satisfacción, se brindaron datos tales como frecuencia y porcentaje, mediante prueba estadística realizada en el SPSS.

## **Análisis inferencial**

Para la comprobación de las hipótesis de acuerdo a las variables se aplicó las pruebas paramétricas de correlación de Spearman para relacionar dos variables.

En la ritual de la significancia estadística se consideró si: el valor  $p < 0.05$ , entonces se aceptó la hipótesis del investigador y se rechazó la hipótesis nula y si el  $p$  valor es  $> 0.05$  se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis del investigador. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS de Windows.

### **3.4. Aspectos éticos de la investigación**

En la presente investigación se aplicó los principios éticos de:

**Beneficencia:** el presente estudio no representó ningún riesgo puesto que es observacional.

**Principio de no maleficencia:** esta investigación por ser observacional no representó ningún riesgo para la muestra.

**Principio de Justicia:** En el presente estudio se trató de forma parcial a los profesionales de enfermería.

**Principio de autonomía:** este estudio respetó la decisión del personal de salud en participar o no en la investigación mediante el consentimiento informado.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de datos.

##### 4.1.1. Características generales:

Tabla 01. Características demográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

Características demográficas	Frecuencia (n=44)	%
<b>Edad en años</b>		
26 a 33	4	9,1
34 a 41	25	56,8
42 a 49	12	27,3
50 a 64	3	6,8
<b>Sexo</b>		
Masculino	6	13,6
Femenino	38	86,4
<b>Estado civil</b>		
Casado	22	50,0
Soltero	8	18,2
Conviviente	14	31,8

Fuente: Guía de entrevista (Anexo 01).

Según la tabla 01 sobre las características demográficas, el 56,8% (25 enfermeros) tuvieron edades entre 34 a 41 años, asimismo, el 86,4% (38 enfermeros) fueron de sexo femenino y el 50,0% (22 enfermeros) fueron de condición casado.

Tabla 02. Características laborales de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Características laborales</b>	<b>Frecuencia (n=44)</b>	<b>%</b>
<b>Condición laboral</b>		
Nombrado	40	90,9
Contratado	4	9,1
<b>Tiempo laboral en años</b>		
1 a 8	5	11,4
9 a 16	28	63,6
17 a 24	8	18,2
25 a 30	3	6,8

**Fuente:** Guía de entrevista (Anexo 01).

En la tabla 02 sobre las características laborales, el 90,9% (40 enfermeros) se encontraban con la condición de nombrado y el 63,6% (28 enfermeros) tuvieron un tiempo laboral entre 9 a 16 años.

#### 4.1.2. Características de la inteligencia emocional:

Tabla 03. Inteligencia emocional en la dimensión atención emocional de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Atención emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Adecuada	4	9,1
Aceptable	35	79,5
Escasa	5	11,4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de inteligencia emocional (Anexo 03)

Respecto a la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional, se encontró que la mayoría del 79,5% (35 enfermeros) mostraron nivel aceptable de atención emocional, asimismo, el 11,4% tuvieron escasa atención y en cambio, el 9,1% adecuada atención emocional.

Tabla 04. Inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Claridad emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Adecuada	5	11,4
Aceptable	34	77,3
Escasa	5	11,4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de inteligencia emocional (Anexo 03)

Concerniente a la inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional, se encontró que la mayoría del 77,3% (34 enfermeros) revelaron nivel aceptable a claridad emocional, asimismo, el 11,4% tuvieron escasa y adecuada claridad emocional, cada una.

Tabla 05. Inteligencia emocional en la dimensión reparación de las emociones de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Reparación de las emociones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Adecuada	18	40,9
Aceptable	24	54,5
Escasa	2	4,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de inteligencia emocional (Anexo 03)

Con respecto a la inteligencia emocional en la dimensión reparación de las emociones, se encontró que el 54,5% (24 enfermeros) mostraron nivel aceptable en reparación de las emociones, el 40,9% de los enfermeros se encontraban con adecuada reparación de las emociones y el 4,5% tuvieron escasa reparación de las emociones.

Tabla 06. Inteligencia emocional de las emociones de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Alta	9	20,5
Adecuada	33	75,0
Escasa	2	4,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de inteligencia emocional (Anexo 03)

Y, en general, respecto a la inteligencia emocional, se encontró que la mayoría del 75,0% (33 enfermeros) presentaron nivel adecuada de inteligencia emocional, asimismo, el 20,5% tuvieron inteligencia emocional alta y en cambio, el 4,5% mostraron escasa inteligencia emocional.

#### 4.1.3. Características de satisfacción laboral:

Tabla 07. Satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	5	11,4
Satisfacción moderada	32	72,7
Insatisfacción	7	15,9
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

En relación a la satisfacción laboral en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se halló que el 72,7% (32 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada, asimismo, el 15,9% tuvieron insatisfacción y en cambio, el 11,4% presentaron satisfacción.

Tabla 08. Satisfacción laboral en la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Beneficios sociales y/o remunerativos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	3	6,8
Satisfacción moderada	38	86,4
Insatisfacción	3	6,8
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

Respecto a la satisfacción laboral en la dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, se halló que el 86,4% (38 enfermeros) apreciaron sentimiento de satisfacción moderada y el 6,8% de satisfacción e insatisfacción, cada una.

Tabla 09. Satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Políticas administrativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	1	2,3
Satisfacción moderada	34	77,3
Insatisfacción	9	20,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas, se halló que el 77,3% (34 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada, asimismo, el 20,5% tuvieron insatisfacción y uno de ellos se encontró con satisfacción.

Tabla 10. Satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Relaciones sociales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	2	4,5
Satisfacción moderada	39	88,6
Insatisfacción	3	6,8
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

Con respecto a la satisfacción laboral en la dimensión relaciones sociales, se halló que el 88,6% (39 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada, del mismo modo, el 6,8 presentaron insatisfacción y el 4,5% mostraron satisfacción.

Tabla 11. Satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Desarrollo personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	31	70,5
Satisfacción moderada	13	29,5
Insatisfacción	0	0,0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

En relación a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo personal, se halló que el 70,5% (31 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción y el 29,5% presentaron satisfacción moderada.

Tabla 12. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Satisfacción	3	6,8
Satisfacción moderada	41	93,2
Insatisfacción	0	0,0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Escala de satisfacción laboral (Anexo 02).

Y, en general en relación a la satisfacción laboral, se halló que el 93,2% (41 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada y el 6,8% de satisfacción.

#### 4.2. Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.

Tabla 13. Relación entre la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

Atención emocional	Satisfacción laboral						Total		Spearman	Significancia
	Satisfacción		Satisfacción moderada		Insatisfacción		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%				
Adecuada	0	0,0	2	4,5	0	0,0	2	4,5		
Aceptable	1	2,3	37	84,1	1	2,3	39	88,6		
Escasa	0	0,0	3	6,8	0	0,0	3	6,8	0,66	0,000
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>42</b>	<b>95,5</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 02 y Anexo 03.

En lo relativo a la relación entre la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional y la satisfacción laboral de los enfermeros en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,66 y una  $p \leq 0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativa estadísticamente.

Tabla 14. Relación entre la inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

Claridad emocional	Satisfacción laboral						Total		Spearman	Significancia
	Satisfacción		Satisfacción moderada		Insatisfacción					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Adecuada	0	0,0	1	2,3	0	0,0	1	2,3		
Aceptable	1	2,3	38	86,4	1	2,3	40	90,9		
Escasa	0	0,0	3	6,8	0	0,0	3	6,8	0,54	0,000
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>42</b>	<b>95,5</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 02 y Anexo 03.

Respecto a la relación entre la inteligencia emocional en la dimensión claridad emocional y la satisfacción laboral de los enfermeros en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,54 y una  $p=0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativa estadísticamente.

Tabla 15. Relación entre la inteligencia emocional en la dimensión reparación de las emociones y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

Reparación de las emociones	Satisfacción laboral						Total		Spearman	Significancia
	Satisfacción		Satisfacción moderada		Insatisfacción					
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Adecuada	0	0,0	2	4,5	0	0,0	2	4,5		
Aceptable	1	2,3	38	86,4	1	2,3	40	90,9		
Escasa	0	0,0	2	4,5	0	0,0	2	4,5	0,31	0,041
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>42</b>	<b>95,5</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 02 y Anexo 03.

Concerniente a la relación entre la inteligencia emocional en la dimensión reparación de las emociones y la satisfacción laboral de los enfermeros en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,31 y una  $p \leq 0,041$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativa estadísticamente.

Tabla 16. Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Huánuco - Amarilis 2018

Inteligencia emocional	Satisfacción laboral						Total		Spearman	Significancia
	Satisfacción		Satisfacción moderada		Insatisfacción		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%				
Alta	0	0,0	2	4,5	0	0,0	2	4,5	0,62	0,000
Adecuada	1	2,3	39	88,6	1	2,3	41	93,2		
Mínima	0	0,0	1	2,3	0	0,0	1	2,3		
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>42</b>	<b>95,5</b>	<b>1</b>	<b>2,3</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Anexo 02 y Anexo 03.

Y, en lo relativo a la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los enfermeros en estudio, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,62 y una  $p=0,000$ , encontrando significancia estadística y se concluye que estas dos variables están relacionadas significativa estadísticamente.

## CAPÍTULO V

### 5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.

La satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto hace referencia a la satisfacción como un estado emocional donde las personas, al realizar una evaluación acerca de su entorno laboral, reflejan de manera subjetiva sus vivencias respecto a las variables que experimentan en su trabajo, siendo esta el principio para asimilar positivamente el entorno y lo que desencadenará el nivel de satisfacción laboral que este tenga del mismo (1).

El desarrollo de la inteligencia emocional redundaría en satisfacción en el trabajo, implicación, cohesión, participación y reconocimiento en el desarrollo del mismo, buenas relaciones interpersonales y profesionales en el equipo, y cumplimiento de objetivos marcados por la unidad. En definitiva, eficiencia en las actividades laborales (16).

En nuestro trabajo de investigación se encontró que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería en estudio, con  $p=0,000$ . Asimismo, se halló que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional ( $p=0,000$ ), claridad emocional ( $p=0,000$ ) y reparación de las emociones ( $p\leq 0,041$ ).

Así pues, nuestros resultados son corroborados por numerosos estudios como los de Moral y Ganzo (5) quién confirmó la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, siendo el principal hallazgo del estudio de confirmar también que el ámbito de dedicación profesional tiene

implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como, a su vez, en la satisfacción con el trabajo.

Capacute (4) concluyó que existe relación significativa entre las variables de inteligencia emocional percibida (82%) y satisfacción laboral (76%), con la aplicación estadística del chi cuadrado  $p < 0,005 < 0.05$ .

Asimismo, nuestros resultados son congruentes con las investigaciones de Apaza y Carrillo (23) quienes afirmaron que según el análisis estadístico con la aplicación de la aplicación no paramétrica del Chi Cuadrado, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5%, encontraron relación significativa entre la variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional JPM-PNP, Arequipa-Perú.

Condori (24) concluyó a un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva directa y significativa ( $r = .434$ ) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal.

Igualmente, Mamani (50) encontró que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro Red Jose Antonio Encinas – Puno.

Perea, Sánchez y Fernández (51) en sus resultados indicaron que existía una relación entre un factor de la inteligencia emocional percibida (regulación emocional) y la satisfacción laboral extrínseca y total.

También, Berrios, Augusto y Aguilar (17) informaron que de acuerdo con los resultados que han obtenido, pudieron afirmar que en los profesionales de enfermería la inteligencia emocional percibida está relacionada con la satisfacción laboral,

siendo una de las variables que, junto a otras, como por ejemplo el sexo, ayudan a explicar las actitudes hacia el trabajo.

Por último, nuestra principal limitación dentro de los hallazgos, es que el estudio deriva del diseño transversal que no permitió presentar explicaciones causales, sino relación de variables, sin embargo permitió generar preguntas hacia la causalidad para futuros trabajos de investigación.

## CONCLUSIONES

- El 75,0% (33 enfermeros) presentaron nivel adecuada de inteligencia emocional.
- Asimismo, el 93,2% (41 enfermeros) percibieron sentimiento de satisfacción moderada.
- Por otro lado, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de enfermería en estudio, con  $p=0,000$ .
- Se encontró que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la inteligencia emocional en la dimensión atención emocional ( $p=0,000$ ), claridad emocional ( $p=0,000$ ) y reparación de las emociones ( $p\leq 0,041$ ).
- Dentro de las características demográficas, predominaron la edad de 34 a 41 años, el sexo femenino y el estado civil de casados.
- Y, en cuanto a las características laborales, predominaron la condición laboral de nombrado y con un tiempo de servicio de 9 a 16 años.

## RECOMENDACIONES

### GOBIERNO REGIONAL

- Incorporar en el plan estratégico programas, proyectos para mejorar el clima organizacional y laboral del personal de enfermería.
- Promover la implementación de un área de apoyo en el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional.

### PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERIA

- Continuar fomentando la investigación de tipo descriptivo correlacional, comparativo y experimental con programas de intervención para mejorar la inteligencia emocional, relaciones interpersonales y satisfacción organizacional y laboral.
- Impartir materias que desarrollen la inteligencia emocional, en los futuros profesionales de enfermería.
- Innovar el entrenamiento de habilidades emocionales e integrar al currículo formativo.

### DIRECTIVOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

- Realizar proyectos o actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales, ya sea a nivel de establecimientos de salud, o a nivel de las microrredes de salud.
- Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo, la seguridad del trabajo, la supervisión con el fin de evitar la insatisfacción.
- Reforzar el monitoreo de satisfacción laboral en el personal de salud, organizando así reuniones, auditorías, entre otros, en el cual participe todo el personal que labora en el hospital, favoreciendo la participación de cada uno de ellos.
- Desarrollar talleres de fortalecimiento de habilidades sociales para potenciar la Inteligencia emocional.

## HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI

- Realizar talleres, actividades deportivas, reuniones sociales para mantener una buena relación social en profesionales de enfermería y así evitar los riesgos psicosociales.
- Y Para evitar el riesgo ergonómico del profesional de enfermería, es recomendable los descansos, las vacaciones, tiempos libres, tiempos compensatorios.

## PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Para que el profesional de enfermería tenga una buena satisfacción laboral, en el trabajo, el profesional de enfermería debe:
- Tener un espacio colaborativo
- Reconocer los logros que realizan.
- Crear vínculos con otros hospitales, Implementar sistemas para mejorar la comunicación
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los profesionales de enfermería puedan charlar mientras toman agua

## PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

- Fomentar el fortalecimiento de valores de modo paralelo a la formación cognitiva del ser humano.
- Capacitar a los profesionales de enfermería en el tema con la finalidad de convertirlos en agentes multiplicadores hacia sus colegas de trabajo
- Asumir la responsabilidad por tus actos
- Expresa cómo te sientes

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Duche-Pérez AB, Rivera GL. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Enfermería Global. 2019; 54:353-363. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/334741>
2. Cabello EM, Algarra M, Díaz-Arrabal PR, Olmo D. Nivel de satisfacción laboral según la categoría laboral. ReiDoCrea, 2015;4(29):200-205. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5357340>
3. Carrillo-García C., Martínez-Roche ME, Gómez-García CI, Mesenguer-de-Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Anales de Psicología, 2015;31(2): 645-650. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)
4. Capacute KM. Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna – 2016. Revista Médica Hospital Hipólito Unánue. 2018;11(1):22-26. Disponible en: <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/5>
5. Moral MV, Ganzo S. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. 2018;35(1):18-32. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/9136/1115>  
[5](#)
6. Solano A. Inteligencia Emocional en el Trabajo: Implicaciones y el Rol de la Psicología Laboral. Revista Humanitas, 2013;10(1):201-214. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4348160>

7. Vargas Z. Inteligencia emocional aplicada a Enfermería. Revista Médica Electrónica Portales Medicos. 2013. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/inteligencia-emocional-enfermeria/>
8. Ruzafa M, Madrigal M, Velandrino A, López L. Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. 2008;22:434-442. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0213-91112008000500007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112008000500007)
9. Edwards Nigel, Kornacki Mary Jane, Silversin Jack. Médicos infelices: ¿cuáles son las causas y qué se puede hacer? BMJ 2002; 324:835-838. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1122769/>
10. Olivares PJ, Quintana del Solar M, Matta MC, Choy LJ, Ronquillo HW, Maldonado MMM. Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana [serie en Internet]. 2006 enejun [citado 15 Jun 2007];16(1):[aprox. 5 p.]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v16n1/a05v16n1.pdf>
11. Flores JJ. Estudio comparativo en la relación existente entre la satisfacción laboral, la turnicidad y el estrés laboral. Revista bip [serie en Internet]. 2001 Jun [citado 15 Jun 2007];(25):[aprox. 9 p.]. Disponible en: [http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25\\_Seguridad\\_Laboral.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/bip25_Seguridad_Laboral.pdf)
12. Caballero RK. El concepto de «satisfacción en el trabajo» y su proyección en la enseñanza. Revista de currículum y formación del profesorado [serie en Internet]. 2002 [citado 15 May 2007];6(1-2):[aprox. 10 p.]. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
13. Solana R. Administración de Organizaciones en el umbral del tercer milenio. Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas; 1993. Disponible en: [http://www.biblioeco.unsa.edu.ar/pmb/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&iid=33458](http://www.biblioeco.unsa.edu.ar/pmb/opac_css/index.php?lvl=notice_display&iid=33458)

14. Spector P. Aplicación a la satisfacción laboral, valoración, causa y consecuencias. EE.UU. Edit. Sage publication. 1997. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>
15. Gallo CMC. Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação o trabalho de uma equipe de enfermagem [dissertação]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005. Disponible en: <http://repositorio.furg.br/handle/1/3542>
16. Pau A, Sabri BA. Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en dentistas malasio recién calificados. AsiaPac J Public Health. 2012;20:1-9. Disponible en: [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20)
17. Berrios MP, Augusto Landa JM, Aguilar Luzón MC. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. Index Enferm. 2006;54:30-4. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006)
18. Macías AJ, Gutiérrez C, Carmona FJ, Crespillo D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. Aten Primaria. 2016;48(5):301-307. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82020444.pdf>
19. Marquina RJ. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima. Revista peruana de obstetricia y enfermeria 2014;10(2):1-7. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/719>
20. Palmer B, Donaldson C, Stough C. Inteligencia emocional y satisfacción con la vida. Personality and Individual Differences 2002; 33: 1091-1100 Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1806/180617822001.pdf>

21. Gohm CL, Clore GL. Cuatro rasgos latentes de la experiencia emocional y su implicación en un estilo distributivo, afrontamiento y bienestar. *Cognition and Emotion* 2002; 16: 495-518. Disponible en: <https://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/view/19/html>
22. Veliz AL, Dörner AP, Soto A, Reyes JL, Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *Medisur*. 2018;16(2):259-266. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885/2550>
23. Apaza YT, Carrillo GG. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del hospital regional JPM–PNP, Arequipa 2017. [Tesis de licenciatura]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5363>
24. Condori N. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. Tesis de pregrado. Juliaca: Universidad Peruana Unión; 2017. Disponible en: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly\\_Tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=4](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=4)
25. Sulca KM. La motivación y su relación con la satisfacción laboral del enfermero en el hospital regional Hermilio Valdizán Medrano - Huánuco 2017. [Tesis de licenciatura]. Huánuco-Perú: Universidad de Huánuco; 2018. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1083;jsessionid=2B7FC2834FA90584CA588C5667537762>
26. Sánchez JJ. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud Huánuco, 2017. [Tesis de licenciatura]. Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco; 2017. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/840?show=full>

27. Boada J, Tous J. Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Rev. Psic Univ Terrac 1993; 15(2): 151-166. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2976895>
28. Bravo MJ, Peiró JM, Rodríguez I. Satisfacción laboral. Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I. Madrid: Síntesis Psicología. 2002. Disponible en: <file:///C:/Users/PC-27/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralYSusDeterminantesEnLasCoopera-2774951.pdf>
29. Ribas R. La motivación emprendedora y las teorías clásicas de la motivación. Cuaderno de Administración. Departamento de Administração. Faculdade de Economia e Administração (FEA). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo / PUC-SP. São Paulo - SP - Brasil. 2011. Disponible en: <https://revistas.pucsp.br/caadm>
30. Nancy P, Heather KSI, Joan F, Mickey K, Fernando O. Efectos de los ambientes de trabajo en los resultados de enfermería y paciente. Journal of Nursing Management. 2010; 18: 901-913.
31. Ravari A, Mirzaei T, Kazemi M, Jamalizadeh A. La satisfacción laboral como concepto multidimensional: un estudio de revisión sistemática. Journal of Occupational Health and Epidemiology. 2012; 1 (2):95-102.
32. Mayer J, Salovey P. La inteligencia emocional y la construcción y regulación de los sentimientos. Applied and Preventive Psychology. 1993;4: 197-208. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
33. Mayer J, Caruso D, Salovey P. La inteligencia emocional cumple con los estándares tradicionales de inteligencia. Intelligence. 2000;27(4): 267-298. Disponible en: [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio\\_felicidad.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf)

34. Mayer J, Salovey P. ¿Qué es la inteligencia emocional? Emotional Development and Emotional Intelligence, Nueva York, Basic Books, 1997. Disponible en: [http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio\\_felicidad.pdf](http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf)
35. Herencia-Leva AJ. Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna. Revista Electrónica de Metodología Aplicada. 2008; 8(1):24-36. Disponible en: <file:///C:/Users/PC-27/Downloads/Dialnet-EstimacionDeLaSatisfaccionLaboralMedianteVariables-752251.pdf>
36. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Quarstein, V. 2005. Disponible en: [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
37. Abarca G. Situación Educativa de América Latina y El Caribe: hacia la educación de calidad para todos al 2015". Publicado en 2013 por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago) Producción editorial: Ediciones del Imbunche. 2013. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>
38. Sikula. Administración de Personal. México: Trillas. 1992. Disponible en:
39. Spector PE. Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica. México, El Manual Moderno. 2002.
40. Robbins SP. Comportamiento organizacional / Stephen P. Robbins México: Pearson Educación, 10ª Edición. 2004.
41. Alarcón MR, Pachamango HM. Factores de Satisfacción Laboral y desempeño de los trabajadores del sector metalmecánica en Trujillo. [Tesis de maestría]. Trujillo – Perú: Universidad Privada del Norte; 2016. Disponible en: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11864>

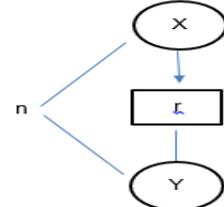
42. Molero C, Saiz E, Esteban C. Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1): 11-30. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
43. Goleman D. *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós: New York. 1995. Disponible en: [https://www.rekursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o\\_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf](https://www.rekursosyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf)
44. Bar-On R. EQ-i Bar-On Inventario de Cociente Emocional: Una medida del inventario emocional. Technical manual. Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health Systems. 1997. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/260426103\\_Adaptacion\\_y\\_validacion\\_al\\_espanol\\_del\\_EQ-i\\_Short\\_Form\\_en\\_universitarios](https://www.researchgate.net/publication/260426103_Adaptacion_y_validacion_al_espanol_del_EQ-i_Short_Form_en_universitarios)
45. Mayer JD, Salovey P, Caruso DR. Modelos de inteligencia emocional. En R, J. Stenberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396- 420). Cambridge: Cambridge University Press. 2000. Disponible en: <file:///C:/Users/PC-27/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408.pdf>
46. Salovey P, Stroud LR, Woolery A, Epel ES. Inteligencia emocional percibida, reactividad al estrés y reportes de síntomas: Exploraciones posteriores utilizando la escala Meta-Mood Trait. *Psychology and Health*, 2002;17:611-627.
47. Thompson BL, Waltz J, Croyle K, Pepper AC. Tramit meta-mood y el afecto como predictores de síntomas somáticos y la satisfacción con la vida. *Personality and Individual Differences*, 43(7), 1786-1795.
48. Galicia TA, Hernández AA. *Elaboración de un instrumento para medir la satisfacción laboral*. [Tesis de Lic. en Psicología]. México: UNAM; 2000.
49. Fernández-Berrocal P, Ramos N. *Evaluando la inteligencia emocional*. Fernández-Berrocal P y Ramos, N (Eds.), *Corazones inteligentes*. Editorial Kairós: Barcelona. 2002.

50. Mamani DN. Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013. [Tesis de licenciatura]. Puno- Perú: Universidad Nacional Del Altiplano; 2013.
51. Perea JM, Sánchez LM, Fernández P. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. Rev Presencia 2008. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962006000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006)

# **ANEXO**

**ANEXO**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODOS</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Relacionar la influencia de la inteligencia emocional percibida en la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Ha: Si existe relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p><b>variables principales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción laboral</li> <li>• Inteligencia emocional</li> </ul> <p><b>Variable Y:</b></p> <p><b>variables de caracterización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características demográfico</li> <li>• Características laborales</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Observacional, prospectivo, transversal y analítico.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo correlacional. Como se muestra a continuación:</p>  <pre> graph TD     X((X)) --&gt; M[M]     M --&gt; Y((Y))     n --- X     n --- Y     </pre> <p>Donde:</p> <p><b>M</b> = Población Muestral (profesionales de enfermería)</p> <p><b>X</b> =inteligencia emocional</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO (1):</b> ¿La Reparación de las emociones de la inteligencia emocional ejerce relación en la satisfacción laboral?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO (1):</b> Estudiar la relación de la reparación de las emociones de la inteligencia emocional percibida en la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICO (1):</b></p> <p><b>Ho:</b> La reparación de las emociones como dimensión de la inteligencia emocional no ejerce relación en la satisfacción laboral</p> <p><b>Hi:</b> La reparación de las emociones como dimensión de la inteligencia emocional si</p>		

		ejerce relación en la satisfacción laboral.		<p><b>y</b> = satisfacción laboral</p> <p><b>r</b> = La relación probable entre las variables</p> <p>POBLACIÓN: 44 profesionales de enfermería</p> <p>MUESTRA: 44 profesionales de enfermería</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Guía de Entrevistas Sociodemográfica en la Muestra en estudio, escala de satisfacción laboral, escala de inteligencia emocional</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO (2):</b> ¿La Claridad emocional de la inteligencia emocional ejerce relación en la satisfacción laboral?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO (2):</b> Evidenciar la relación de la claridad emocional de la inteligencia emocional percibida en la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICO (2):</b></p> <p><b>Ho:</b> La claridad emocional como dimensión de la inteligencia emocional no ejerce relación en la satisfacción laboral</p> <p><b>Hi:</b> La claridad emocional como dimensión de la inteligencia emocional si ejerce relación en la satisfacción laboral.</p>		

<p>PROBLEMA ESPECIFICO (3): ¿La Atención Emocional de la inteligencia emocional ejerce relación en la satisfacción laboral?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO (3): Evidenciar la relación de la atención emocional de la inteligencia emocional percibida en la satisfacción laboral en enfermeras(os) del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari Huánuco-Amarilis 2018.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICO (3): <b>Ho</b> La atención emocional como dimensión de la inteligencia emocional no ejerce relación en la satisfacción laboral. <b>Hi:</b> La atención emocional como dimensión de la inteligencia emocional si ejerce relación la satisfacción labora.</p>		

# INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ANTES

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA: .../.../....

## GUIA DE ENTREVISTA SOCIODEMOGRÁFICAS, EN LA MUESTRA EN ESTUDIO.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** "INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018"

**INSTRUCCIONES:** Estimado/a Señor/a, Señorita, le pedimos por favor se sirva contestar la presente entrevista, la que permitirá conocer sus características sociodemográficas y aspectos laborales; para ello deberá responder las preguntas en forma veraz, marcando con un aspa (x) o escribiendo la respuesta a cada pregunta dentro del espacio punteado.. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

Gracias por su colaboración.

### I. CARACTERISTICAS DEMOGRÁFICAS

#### 1. ¿Cuál es su edad?

-----años

#### 2. ¿Cuál es su género?

- a. Masculino ( )
- b. Femenino ( )

#### 3. ¿estado civil?

- a. casado ( )
- b. soltero ( )
- c. conviviente ( )
- e. divorciado ( )
- f. viudo ( )

### I. CARASTERISTICAS LABORALES

#### 4. ¿Cuál es su condición laboral en el hospital?

- a. Nombrado ( )
- b. Contratado ( )

**5. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hospital?**

Años..... Mese.....

**6 ¿Labora usted en otro lugar?**

Si ( )

No ( )

Donde.....

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA:.... /...../....

**ESCALA DE SATISFACCION LABORAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** “INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018”

**INSTRUCCIONES.** Estimada Sra. /Sr. /Srta., Profesional de Enfermería a continuación encontrara información relacionados a la satisfacción laboral. Sírvase responder de manera apropiada marcando con un aspa (X). Dentro de los recuadros las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas son de carácter confidencial para lo que le solicitamos a Ud. responder con veracidad Tener en cuenta la siguiente valoración:

1. Ninguna o nunca
2. poco
3. regular o algo
4. mucho
5. todo o siempre

		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
	<b>I.DIMENSION: Condiciones físicas y/o materiales</b>					
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
4	. Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
5	El ambiente donde laboro es incómodo.					
	<b>II. DIMENSION : BENEFICIOS SOCIALES Y/O REMUNERATIVOS</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>

6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	. Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					

9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	<b>III. DIMENSION: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Siento que recibo de la parte de la institución maltratos.					
12	Me gusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	<b>. IV. DIMENSION: RELACIONES SOCIALES</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
18	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	<b>V.DIMENSION : DESARROLLO PERSONAL</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser					
20	. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					

21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA:.... /...../.....

### **ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** "INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018"

**INSTRUCCIONES.** Estimada Sra./Sr. /Srta., Profesional de Enfermería a continuación encontrara información relacionados a la satisfacción laboral. Sírvase responder de manera apropiada marcando con un aspa (X). Dentro de los recuadros las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas son de carácter confidencial para lo que le solicitamos a Ud. responder con veracidad Tener en cuenta la siguiente valoración:

- A. **ED: En Desacuerdo,** ( )
- B. **AD: Algo de acuerdo** ( )
- C. **BA: Bastante de acuerdo,** ( )
- D. **MA: Muy de acuerdo** ( )
- E. **TA: Totalmente de acuerdo** ( )

	ED	AD	BA	MA	TA
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION : I. ATENCION EMOCIONAL (percepción)</b>					
. Presto mucha atención a los sentimientos					
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
A menudo pienso en mis sentimientos.					
Presto mucha atención a cómo me siento.					
<b>DIMENSION II. CLARIDAD EMOCIONAL (comprensión)</b>					
Tengo claros mis sentimientos					
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
Casi siempre sé cómo me siento.					
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
Siempre puedo decir cómo me siento.					
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
<b>DIMENSION III. REPARACION DE LAS EMOCIONES (regulación)</b>					

Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

# INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DESPUES

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA:...../...../.....

## GUIA DE ENTREVISTA SOCIODEMOGRÁFICAS, EN LA MUESTRA EN ESTUDIO.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** "INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018"

**INSTRUCCIONES:** Estimado/a Señor/a, Señorita, le pedimos por favor se sirva contestar la presente entrevista, la que permitirá conocer sus características sociodemográficas y aspectos laborales; para ello deberá responder las preguntas en forma veraz, marcando con un aspa (x) o escribiendo la respuesta a cada pregunta dentro del espacio punteado.. La exactitud de las respuestas será de inestimable valor.

Gracias por su colaboración.

### I. CARACTERISTICAS DEMOGRÁFICAS

#### 3. ¿Cuál es su edad?

-----años

#### 4. ¿Cuál es su género?

- c. Masculino ( )
- d. Femenino ( )

#### 3. ¿estado civil?

- a. casado ( )
- b. soltero ( )
- c. conviviente ( )
- e. divorciado ( )
- f. viudo ( )

## II. CARACTERÍSTICAS LABORALES

6. ¿Cuál es su condición laboral en el hospital?

c. Nombrado ( )

d. Contratado ( )

7. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el hospital?

Años.....

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA:.... /...../.....

**ESCALA DE SATISFACCION LABORAL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** “INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018”

**INSTRUCCIONES.** Estimada Sra. /Sr. /Srta., Profesional de Enfermería a continuación encontrara información relacionados a la satisfacción laboral. Sírvase responder de manera apropiada marcando con un aspa (X). Dentro de los recuadros las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas son de carácter confidencial para lo que le solicitamos a Ud. responder con veracidad Tener en cuenta la siguiente valoración:

- 6. Ninguna o nunca
- 7. poco
- 8. regular o algo
- 9. mucho
- 10. todo o siempre

		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
	<b>I.DIMENSION: Condiciones físicas y/o materiales</b>					
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable					
4	. Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
5	El ambiente donde laboro es incómodo.					
	<b>II. DIMENSION : BENEFICIOS SOCIALES Y/O REMUNERATIVOS</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>

6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	. Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					

9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	<b>III. DIMENSION: POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
11	Siento que recibo de la parte de la institución maltratos.					
12	Me gusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	<b>. IV. DIMENSION: RELACIONES SOCIALES</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo					
18	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	<b>V.DIMENSION : DESARROLLO PERSONAL</b>	<b>Ninguna o nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o algo</b>	<b>mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser					
20	. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					

21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

CODIGO: \_\_\_\_\_

FECHA:.... /...../.....

### **ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:** "INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI HUANUCO-AMARILIS 2018"

**INSTRUCCIONES.** Estimada Sra./Sr. /Srta., Profesional de Enfermería a continuación encontrara información relacionados a la satisfacción laboral. Sírvase responder de manera apropiada marcando con un aspa (X). Dentro de los recuadros las respuestas que usted considere pertinente.

Sus respuestas son de carácter confidencial para lo que le solicitamos a Ud. responder con veracidad Tener en cuenta la siguiente valoración:

- F. **ED: En Desacuerdo,** ( )
- G. **AD: Algo de acuerdo** ( )
- H. **BA: Bastante de acuerdo,** ( )
- I. **MA: Muy de acuerdo** ( )
- J. **TA: Totalmente de acuerdo** ( )

	ED	AD	BA	MA	TA
	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION : I. ATENCION EMOCIONAL</b>					
. Presto mucha atención a los sentimientos					
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
A menudo pienso en mis sentimientos.					
Presto mucha atención a cómo me siento.					
<b>DIMENSION II. CLARIDAD EMOCIONAL</b>					
Tengo claros mis sentimientos					
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
Casi siempre sé cómo me siento.					
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
Siempre puedo decir cómo me siento.					
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
<b>DIMENSION III. REPARACION DE LAS EMOCIONES</b>					
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					

Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
--	--	--	--	--	--

Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

**ANEXO**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

- **Título del proyecto.**

“Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari amarilis – Huánuco 2018”

- **Responsable de la investigación.**

Cruz solorzano, Abraham franklin; alumno de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco, celular N° 961570063

- **Introducción / Propósito**

El aporte de los datos que brindara el presente estudio, está orientado a identificar la relación que existe entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería del hospital, de modo que permite tener un panorama general del problema en estudio y se permitan establecer medidas de intervención orientadas a los enfermeros del hospital, que les permitan tener una satisfacción en el trabajo.

El presente estudio de investigación representara un antecedente y aporte metodológico y científico para futuras investigaciones relacionadas a la problemática en el estudio o afines.

- **Participación**

Participan los enfermeros(as) del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari.

- **Procedimientos**

Se le aplicara una guía de entrevista de características generales, una escala de satisfacción laboral y una escala de inteligencia emocional. Solo tomaremos un tiempo de 1 hora aproximadamente.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.

No tendrá que hacer gasta alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, será recibir información actualizada sobre la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los enfermeros del hospital.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni del hospital participante. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicara nombres de ningún tipo. Así que se pueda garantizar confidencialidad absoluta.

- **Consentimiento / participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: he leído la información proporcionada, o me ha sido leído. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera

- **Nombre y firma del participante o responsable legal**

\_\_\_\_\_   
 enfermero (a)

\_\_\_\_\_ Firma del   
 firma del investigador

Huánuco, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del 2018

## ASENTAMIENTO INFORMADO

yo \_\_\_\_\_ identificado (a) con el número de DNI \_\_\_\_\_ acepto participar de manera voluntaria del proceso de recolección de datos para el proyecto de investigación titulado: **“inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital materno infantil Carlos showing Ferrari amarilis-Huánuco 2018”** y manifiesto que:

- ✓ He podido hacer preguntas sobre el estudio.
- ✓ He comprendido que la investigación es de carácter confidencial.
- ✓ He recibido información suficiente sobre el estudio.
- ✓ el investigador me ha explicado con antelación el objetivo y alcances de dicho proceso.

**Presto liberalmente mi conformidad para participar de este estudio de investigación.**

Huánuco.....de.....del 2018

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL ENFERMERO(A)**

**ANEXO 06**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Adren Santillán Plasencia, con DNI N° 31934943,  
de profesión Lic. Enfermería, ejerciendo actualmente como  
Enfermero Asistencial, en la Institución  
C.S. - Pucallpa.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

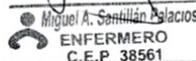
---

---

---

---

En Huánuco, a los 29 días del mes de Setiembre del 2015.

Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Angel Calderon Rojas, con DNI N° 22702823  
de profesión Licenciado en Enfermería, ejerciendo actualmente como  
Responsable Programa Salud Bucal en la Institución  
C.S. potnacomello clas pilcomayo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

La escala de inteligencia emocional mas la escala  
de Satisfacción laboral, estan bien elaboradas  
en el Diagnóstico, la satisfacción con el que  
trabaja el personal de salud.

En Huánuco, a los 29 días del mes de Setiembre del 2015.

  
Lic. Cel. Angel A. Calderon Rojas  
CEP-22781

Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JARA CLAUDIO Edith, con DNI N° 86457217, de  
profesión ENFERMERA, ejerciendo actualmente como  
ENFERMERA EN PROGRAMAS, en la Institución  
ESSALUD - HUÁNUCO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de  
contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

---

---

---

En Huánuco, a los 25 días del mes de SEPTIEMBRE del 2015.

  
Mg. Edith Jara Claudio

DOCENTE REVISOR

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gracy Rodríguez Patis, con DNI N° 72918242  
de profesión lic. CUFARERO, ejerciendo actualmente como  
epizootiología, en la Institución  
C.S. JULIO HIRACA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación  
de contenido del instrumento.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes  
recomendaciones:

Reformular algunas preguntas.  
Complementar con encuesta de  
calificación interna del MINSA - CALOR.

En Huánuco, a los 24 días del mes de septiembre del 2015.

  
Firma

**OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DEL ESTUDIO DE  
INVESTIGACIÓN**



**"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN  
NACIONAL"**



UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD E.A.P. DE ENFERMERIA

Huánuco, 10 de octubre del 2018

**OFICIO N° 80 EAP-ENF-UDH-ACS-2018**

**DR : Med. Cir. Marco A. JARAMILLO LUNA**  
**Director Ejecutivo**

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA ELABORACION DE RECOLECCION  
DE DATOS DE ESTUDIO DE INVESTIGACION**

**Presente.**

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarle cordialmente y a la vez hacer de sus conocimientos que el alumno **ABRAHAM FRANKLIN CRUZ SOLORZANO** de la E.A.P. de enfermería de la universidad de Huánuco se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMEROS(AS) DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL CARLOS SHOWING FERRARI AMARILIS-HUÁNUCO 2018"**, por lo que solicitó autorización del campo para aplicar ya recolección de datos del dicho estudio, ya que tendré como muestra de estudio a todo los enfermeros de dicho hospital.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a usted reiterándole las muestras de mi estima persona.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL  
"CARLOS SHOWING FERRARI"  
HUÁNUCO - PERÚ  
*Med. Cir. Marco A. Jaramillo Luna*  
DNP N° 80017  
DIRECTOR EJECUTIVO



*Mg. Amalia Leiva Yaro*  
Mg. AMALIA LEIVA YARO  
DIRECT. E.A.P. ENFERMERÍA

## BASE DE DATOS

N°	edad	sexo	estado civil	condicion laboral	tiempo laboral	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16	s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24				
1	35	Femenino	Soltero	Nombrado	8	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4		
2	38	Femenino	Soltero	Nombrado	13	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4				
3	49	Femenino	Casado	Nombrado	22	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3			
4	36	Femenino	Femenino	Nombrado	11	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3			
5	35	Femenino	Soltero	Nombrado	10	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4			
6	39	Femenino	Soltero	Nombrado	12	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
7	26	Femenino	Soltero	Contratado	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5		
8	28	Femenino	Soltero	Contratado	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5			
9	41	Femenino	Conviviente	Nombrado	16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5			
10	47	Femenino	Casado	Nombrado	21	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5			
11	42	Femenino	Casado	Nombrado	15	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5			
12	39	Femenino	Casado	Nombrado	18	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5			
13	37	Femenino	Conviviente	Nombrado	11	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5			
14	38	Femenino	Conviviente	Nombrado	9	3	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3			
15	46	Femenino	Casado	Nombrado	15	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	39	Femenino	Casado	Nombrado	12	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3		
17	42	Femenino	Casado	Nombrado	18	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5	4	5	5	5	5			
18	40	Femenino	Casado	Nombrado	16	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5			
19	28	Masculino	Soltero	Contratado	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
20	42	Masculino	Casado	Nombrado	14	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
21	40	Masculino	Casado	Nombrado	12	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3			
22	36	Masculino	Conviviente	Nombrado	9	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3			
23	35	Masculino	Conviviente	Nombrado	9	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3		
24	55	Femenino	Casado	Nombrado	30	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
25	26	Femenino	Soltero	Contratado	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5			
26	36	Femenino	Conviviente	Nombrado	10	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4			
27	39	Femenino	Conviviente	Nombrado	12	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3		
28	47	Femenino	Casado	Nombrado	19	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
29	51	Femenino	Casado	Nombrado	30	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
30	49	Femenino	Casado	Nombrado	21	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
31	48	Femenino	Casado	Nombrado	18	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
32	38	Femenino	Conviviente	Nombrado	10	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3			
33	39	Femenino	Casado	Nombrado	10	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3		
34	42	Femenino	Conviviente	Nombrado	14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
35	40	Masculino	Casado	Nombrado	15	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2																																				

