

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



Una Institución Adventista

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de
enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017

Por:

Nataly Condori Perez

Asesora:

Lic. Ruth Yenny Chura Muñico

Juliaca, octubre de 2017

Cómo citar:

Estilo APA

Condori Perez, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca.

Estilo Vancouver

1. Condori Perez 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.

Estilo MLA

Condori Perez, Nataly. *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión. Juliaca, 2017.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

TEF	Condori Perez, Nataly
2	Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la
C72	Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017 / Autora: Nataly Condori Perez; Asesor: Lic. Ruth
2017	Yenny Chura Muñuico - Juliaca, 2017.
	109 páginas: anexos, figura, tablas.
	Tesis (Licenciatura) -- Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias de la Salud.
	EP. Enfermería, 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Enfermería.
	1. Inteligencia emocional. 2. Satisfacción laboral. 3. Profesionales de enfermería.

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Ruth Yenny Chura Muñuico, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED CONO SUR JULIACA – 2017" constituye la memoria que presenta la bachiller Nataly Condori Perez para aspirar al título Profesional de Licenciada en Enfermería ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los veintiocho días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete.



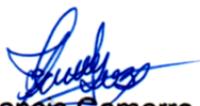
Lic. Ruth Yenny Chura Muñuico

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de
enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

JURADO CALIFICADOR



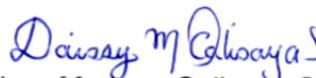
Mg. Francis Gamarra Bernal
Presidente



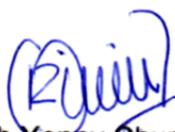
Mg. Delia Luz León Castro
Secretaria



Lic. Martha Rocio Vargas Yucra
Vocal



Lic. Daissy Marlene Calisaya Sana
Vocal



Lic. Ruth Yenny Chura Muñico
Asesora

Juliaca, 17 de Octubre del 2017

Dedicatoria

A mis padres Bertha Pérez Olivares y Pedro Mendoza Mamani, por el apoyo que me brindaron en cada momento, a mis hermanos Mayra Mendoza Pérez, Gabriela Mendoza Pérez en especial a mi hermano Joel Mendoza Perez, quien es mi razón para seguir adelante.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

Un agradecimiento especial a la Universidad Peruana Unión por haberme inculcado valores cristianos y éticos durante mi formación profesional para desenvolverme en el campo.

A la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana Unión por contar con profesionales con un gran desempeño laboral, por sus conocimientos impartidos durante mi formación profesional.

A mi asesora Lic. Ruth Yenny Chura Muñico, por la orientación y sugerencias y por ayudarme a culminar con la tesis.

A mis dictaminadores Mg. Delia Luz León Castro, Lic. Martha Roció Vargas Yucra, Lic. Daissy Marlene Calisaya Sana por su apoyo incondicional y por el tiempo dedicado.

A mi asesor estadístico el Mg Efraín Velásquez Mamani por su paciencia y apoyo en la parte estadística.

Al director de la Micro Red Cono Sur Dr. Miguel Angel Jara Condori por haberme permitido aplicar el instrumento de investigación en la Micro Red Cono Sur.

Tabla de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Índice de anexos	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
Capítulo I.....	16
El problema	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema.....	19
1.3 Justificación	19
1.4 Objetivos de la investigación.....	20
1.4.1 Objetivo general.....	20
1.4.2 Objetivos específicos	20
Capítulo II.....	21
Marco teórico.....	21
2.1 Antecedentes de la investigación.....	21
2.2 Marco bíblico filosófico.....	28
2.3 Marco conceptual.....	29
2.3.1 Inteligencia.....	29
2.3.2 Tipos de inteligencia	30
2.3.2.1 Inteligencia académica	30
2.3.2.2 Inteligencia práctica	30
2.3.2.3 La inteligencia social.....	30
2.3.3 Emoción:	30
2.3.4 Inteligencia emocional	31
2.3.5 Dimensiones de inteligencia emocional	32

2.3.5.1 Inteligencia intrapersonal.....	32
2.3.5.2 Inteligencia interpersonal.....	32
2.3.5.3 Adaptabilidad.....	33
2.3.5.4 Manejo de tensión	33
2.3.5.5 Ánimo general	33
2.3.6 Modelo de Ice Barón	34
2.3.7 Satisfacción	36
2.4 Modelo teórico de enfermería	39
2.4.1 Modelo de interacción de imogene King	39
2.4.2. Metaparadigmas de imogene King.....	40
2.4.2.1 Persona	40
2.4.2.2 Cuidado o Enfermería	40
2.4.2.3 Salud	41
2.4.2.4 Entorno.....	41
2.5 Definición de términos.....	42
Capítulo III.....	43
Material y métodos	43
3.1 Diseño de investigación	43
3.2 Hipótesis de la investigación.....	44
3.2.1 Hipótesis general	44
3.2.2 Hipótesis específicas	44
3.3 Variables de la investigación.....	44
3.3.1 Identificación de las variables	44
3.4 Operacionalizacion de las variables.....	45
3.5 Delimitación geográfica y temporal	50
3.6 Población y muestra	50
3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.7.1 Técnica e instrumento	51
3.7.2 Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional	51
3.7.3 Calificación del instrumento.....	51
3.7.4 Para la variable de escala de satisfacción laboral.....	52
3.7.4.1 Validez y confiabilidad	54

3.8 Proceso de recolección de Datos.....	54
3.9 Procesamiento y análisis de datos	55
3.10 Consideraciones éticas.....	55
Capítulo IV.....	56
Resultados y discusión.....	56
4. Resultados	56
4.2 Respecto al objetivo general.....	57
4.2.1 Análisis descriptivo	57
4.2.6 Estadístico de prueba	62
4.2.7 Regla de decisión	63
4.3 En relación al primer objetivo específico.....	63
4.3.1 Análisis descriptivo	63
4.3.2 Prueba de hipótesis	64
4.3.3 Formulación de hipótesis	64
4.3.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson	64
4.3.5 Estadístico de prueba	65
4.3.6 Regla de decisión	66
4.4 En relación al segundo objetivo específico	66
4.4.1 Análisis descriptivo	66
4.4.2 Prueba de hipótesis	67
4.4.3 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson	67
Capítulo V.....	76
5.1 Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones:.....	76
Referencias bibliográficas	78
ANEXOS	87

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Operacionalización de las variables	45
Tabla 4 Inteligencia emocional que presentan los profesionales de enfermería la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.....	57
Tabla 5 Satisfacción laboral que presentan los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.....	58
Tabla 6 Análisis de coeficiente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.	59
Tabla 7 Análisis de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.	61
Tabla 8 Resumen de modelo de correlación y determinación de Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de enfermería que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.....	61
Tabla 9 Análisis de ANOVA entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ..	62
Tabla 10 Satisfacción Laboral en su dimensión factores extrínsecos que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur, Juliaca- 2017.....	63
Tabla 11 Inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor extrínsecos que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.....	64
Tabla 12 Resumen de modelo de correlación y determinación de Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral extrínseco que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.....	65

Tabla 13 Análisis de ANOVA en inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores extrínsecos.	65
Tabla 14 Satisfacción Laboral en su dimensión factores intrínsecos que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur, Juliaca- 2017.....	66
Tabla 15 Inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor intrínsecos que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.....	67
Tabla 16 Resumen de modelo de correlación y determinación Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos de los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. ..	68
Tabla 17 Análisis de ANOVA en inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos.	68

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Diagrama de dispersión y recta de regresión entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.	59

Índice de anexos

	Pág
Anexo A. Carta de autorización	88
Anexo B. Consentimiento	90
Anexo C. Ficha de recolección de datos	92
Anexo D. Escala de Satisfacción Laboral 20/23	96
Anexo E. Escala de puntuación de Inteligencia Emocional Escala de Estaninos	105
Anexo F. Fotos	109

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca– 2017. **Objetivo** fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017”. **Metodología** el presente estudio fue descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal 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. **Conclusión:** 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.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, profesionales de enfermería.

Abstract

The present research work entitled "Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Nursing Professionals of the Micro Network Cono Sur Juliaca- 2017. Objective was to determine the relationship between Emotional Intelligence and job satisfaction in Nursing professionals of the Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017 ". Methodology the present study was descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-cut the sample was made up of 44 nursing professionals. The instruments that were used were Ice - Baron to measure emotional intelligence and for the variable Labor satisfaction the instrument was used 20 / 23. Work satisfaction Results regarding the level of emotional intelligence, 68.2% of the nurses present a mean level of emotional intelligence followed by 20.5% have a low level and 11.4% have a high level. Regarding the second variable of job satisfaction, 86.4% of the nurses had a moderately satisfied level of job satisfaction, followed by 13.6% with an unsatisfied level. With regard to extrinsic job satisfaction, 79.5% are moderately satisfied, followed by 20.5% show job dissatisfaction and with respect to intrinsic job satisfaction, 75.0% of nurses have a moderately satisfied job satisfaction, followed by 15.9% are satisfied and 9.1 are dissatisfied with regard to intrinsic factors. Conclusion: at a significance level of 5%, there is a direct and significant positive correlation ($r = .434$) between emotional intelligence and job satisfaction in the Nursing professionals of the Micro Cone Juliaca -2017, arriving at the conclusion that intelligence emotional influence directly on personal satisfaction.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, nursing professionals.

Capítulo I

El problema

1.1 Planteamiento del problema

Sánchez (2013) refiere que el cuidado y equilibrio de las emociones tiene mucha importancia para el personal de enfermería considerando que es una profesión que trabaja con vidas. La empatía, la escucha activa y la capacidad de gestión emocional son habilidades emocionales básicas y constituyentes de la competencia emocional enfermera. La falta de habilidades emocionales se señala como posible causa del poco desarrollo de la atención y cuidado de las emociones. Es necesario replantear la formación enfermera en estas habilidades. (p.9).

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE 2016) desarrolló el objetivo del Desarrollo Sostenible número 3 lo cual consistía en Garantizar vidas saludables y promover el bienestar para todos, en todas las edades, no implica únicamente llegar a todos los necesitados sino también prestar servicios de salud de calidad centrados en las personas, lo cual requiere un sistema sanitario que funcione bien con un número suficiente de trabajadores de la salud bien formados y motivados. Para 2030 se prevee una carencia de 10,1 millones de profesionales sanitarios cualificados enfermeras, matronas y médicos - (GHWA 2015). Muchos de los países que han tenido dificultades para lograr los ODM padecen carencias y una distribución inadecuada del personal

sanitario (CIE 2014). La escasez de personal de salud cualificado, incluidas las enfermeras, se pone de manifiesto como uno de los mayores obstáculos para la eficacia de los sistemas de salud (p. 9).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2014), realizó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 donde concluyeron que el 65,8% de las /os enfermeras/os manifestaron estar satisfechos con su trabajo en el establecimiento de salud, en comparación con los médicos que fue del 59,8%. Asimismo, el nivel de insatisfacción es mayor en los médicos que en las/los enfermeros/os. El 35,7% de los médicos planean dejar de trabajar en el establecimiento de salud donde labora actualmente, a diferencia de las/los enfermeros/os que fue del 25,7%. El 30,7% de los médicos entrevistados refirieron que tienen planes para migrar, a diferencia de las/los enfermeros/os que fue del 21,9%.(p. 16).

Instituto Nacional De Estadistica Informatica (INEI, 2014) la encuesta se aplicó al personal médico y de enfermería que laboran por un periodo de un año a más al día de la entrevista en los diferentes establecimientos de salud seleccionados. El personal médico y de enfermería fue seleccionado aleatoriamente por cuota por profesión previamente establecido, es decir se entrevistó a 5067 profesionales de salud, de los cuales 2230 (44,1%) fueron médicos y 2837 (55,9%) son personal de enfermería. Donde se demostró que el 63,2% se encuentran satisfechos con su trabajo. Asimismo tenemos que el 65,8% y el 59,9% de los profesionales de enfermería y médicos están satisfechos con su trabajo, respectivamente. Asimismo, de los profesionales de enfermería entrevistados, el 71,8% cambiarían de trabajo por un mejor sueldo, en tanto que el 20,5% cambiarían de trabajo motivados por un mejor ambiente físico de trabajo (p. 8-9).

Goleman (1998), define la inteligencia emocional. Como autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios: Goleman demuestra que éstas son las competencias más relevantes en el ámbito laboral. Los profesionales más brillantes destacan no sólo por

sus logros personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo, para maximizar la producción del grupo. Por contra, los profesionales incapaces de afrontar los cambios o conflictos resultan tóxicos para la organización entera. (p.2).

Organización Panamericana de la Salud (OPS 2007) informa que la falta de calidad corresponde a la insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud con los servicios de salud. Los ciudadanos se quejan. Por ejemplo el maltrato, falta de comunicación e inadecuación de instalaciones de salud. Por parte los profesionales y trabajadores de salud sufren de desmotivaciones, sobre carga de trabajo, y en los casos más extremos el síndrome de "burn out", lo que constituye a un más al deterioro de la calidad del servicio prestado. Los servicios de salud individual, son causa de mala calidad; la desmotivación de los trabajadores de salud, la debilidad en materia de competencia y destrezas técnicas; la ausencia de trabajo en equipo; la atención bajo un modelo paternalista que no involucra al usuario en la toma de decisiones, las condiciones de trabajo inadecuadas y la inexistencia de carreras profesionales y programas de actualización profesional. (p. 2).

Organización Mundial de Salud (OMS, 2014) considera la salud de los trabajadores como un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud. Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a sufrir problemas psicológicos.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. (Caballero, 2002, p. 1).

En el puesto de salud cono sur se observó que la sobre carga de trabajo a influenciado indirectamente en la vida de los profesionales de salud limitando la relación con sus colegas y hasta con sus propias familias perdiendo oportunidades para vivir una vida satisfactoria y productiva a consecuencia de eso llevan una vida insatisfecha, como resultado suscita un desequilibrio emocional, apatía, insensibilidad humana, irritabilidad, ansiedad por terminar a tiempo su trabajo demostrando desmotivación laboral.

Es por eso que se plantea la siguiente pregunta de investigación

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017?

1.3 Justificación

Desde el punto de vista teórico, el presente trabajo de investigación presenta información profunda, sistematizada y actualizada sobre la inteligencia emocional y satisfacción laboral y los factores que influyen a las mismas.

A nivel práctico: esta investigación favorecerá a los profesionales de enfermería y el equipo multidisciplinario ya con los resultados obtenidos que se plantearán a nivel administrativo actividades que mejorarán en un futuro la inteligencia emocional y por ende la satisfacción laboral.

Social: con los resultados de la presente investigación se concientizará al personal administrativo y profesional para que se puedan planificar programas que fomenten habilidades sociales que ayuden a adaptarse a las nuevas situaciones y tomar decisiones competentes para actuar de manera efectiva y procuren identificar y superar las numerosas barreras u obstáculos que introducen prejuicios personales y sociales.

Finalmente, este estudio se justifica por los aportes realizados a las líneas de investigación enfermería y gestión para el cuidado de la salud desarrollada por la escuela profesional de enfermería de la Universidad Peruana Unión perteneciente a la segunda línea de investigación de enfermería y el control de calidad en los servicios de salud.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores extrínsecos de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017

Determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Apuy (2008) realizó una investigación titulada “Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital san Rafael de Alajuela, costa rica junio-noviembre 2008”, cuyo Objetivo fue conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de emergencias, del hospital San Rafael de Alajuela, fue una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva, su población estuvo constituida por 45 Enfermeras donde se aplicó dos instrumentos: la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral. Los resultados reflejan que la mayoría son mujeres, en un 44% entre edades de 25 hasta 34 años y son solteros. La antigüedad en la institución y en el servicio, en un período menor de 5 años en ambos es el 49 % tiene nombramiento interno y un 53%; En oposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad, el 35% de los empleados desean ser reubicados en otro servicio. Concluyendo que existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la Satisfacción laboral de enfermería.

Ruzafa, Madrigal, Velandrino, y López (2008) realizaron un estudio de investigación titulado "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses de España 10 de abril 2008" con el Objetivo de Evaluar la Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables socio laborales fue un estudio transversal, incluyendo a todo el profesional en enfermería que tenían contrato laboral en algún hospital inglés la población estuvo constituida de (n = 360). Se aplicó el cuestionario auto administrado y validado de Font Roja. Resultados: fue el 78,6% de las enfermeras tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros las relaciones con los jefes; las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional. Concluyendo que los responsables de los hospitales ingleses que contratan profesionales de enfermería españoles deberían incidir en mejorar su satisfacción por el trabajo y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivación y promoción profesional, tomar medidas previas la contratación para mejorar el nivel de inglés, prestar especial atención a las necesidades del personal, sobre todo durante el primer año de trabajo, y facilitar la elección del servicio y la jornada laboral.

Nava-Galán et al., (2012), realizaron un estudio de investigación titulado "Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud" cuyo objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados en el personal de enfermería; Fue un estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total), se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cron Bach, 35%. Resultados: la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia

profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución “C” es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho concluyendo que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio alto de Satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción, así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Cifuentes (2012) realizó un estudio de investigación titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención Bogotá 2012”, cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Método: fue de Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial, se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz. Donde presentan 2.91 (DE: 0.23). Una satisfacción media lo cual indica que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo, Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor en Conclusión: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Lactayo (2012), realizó un trabajo de investigación Titulado “Nivel de Inteligencia emocional del profesional de Enfermería, Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa

2012, Lima –Perú”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa; en cuanto a Materiales y Métodos: Es un estudio cuantitativo descriptivo, prospectivo de corte transversal. Población se trabajó con 68 enfermeras se aplicó el instrumento test de BA-RON el cual cuenta con un grado de validez y confiabilidad del 0.93, Se obtuvo mediante la escala de taninos. Resultados. En los 5 Componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo el componente intrapersonal con un 72% seguido del componente adaptabilidad con un 63% y el componente interpersonal 62%. Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo. Finalmente cabe mencionar que el 44% de los profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés el 29% un nivel Bajo. En conclusión, cabe destacar que el exceso de sobre recarga de Trabajo al personal de enfermería puede conllevar al estrés. Por tanto, no debería ser así puesto que ellos necesitan talleres, capacitaciones, etc. Para que así puedan estar bien tanto intelectual como emocional,

Coca (2010), realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla – callao 2010 Lima - Perú” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el Cociente emocional y el nivel de Satisfacción laboral en los docentes de educación inicial de la red N°4 de Ventanilla de la Región Callao. El tipo y diseño fue descriptivo correlacional se trabajó con 28 docentes a los que se les aplicó la escala de satisfacción laboral (SL – SPC) y el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE – Barón; estandarizado según Nelly Ugarriza en el Perú. El resultado del estudio refleja que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral concluyendo que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de educación inicial son variables que no presenta una correlación significativa. Es decir que el cociente emocional no

condiciona a la satisfacción laboral, podría darse un cociente emocional alto con una satisfacción promedio o viceversa.

Según Huamán (2015), realizó la investigación titulada ‘‘Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital María Auxiliadora, 2015 Lima - Perú’’, con el objetivo de determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima -Perú, fue una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, Descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 130 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital se aplicó el instrumento elaborado por la investigadora. Los resultados muestran que. Existe relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ($Rho=0.272$, $p=0.002$). También se encontró que los factores institucionales de salario ($Rho=0.378$, $p=0.000$), condiciones laborales ($Rho=0.227$, $p=0.009$) y políticas administrativas ($Rho=0.234$, $p=0.007$) tienen una relación directa y significativa con la satisfacción laboral. Sin embargo, los factores de supervisión ($Rho=0.059$, $p=0.502$) y relaciones interpersonales ($Rho=-0.012$, $p=0.888$) en conclusión no presentan evidencia estadística de relación con la satisfacción laboral. En el análisis de relación se hizo a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Arredondo (2008), realizó un Trabajo de investigación titulada ‘‘Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital ‘‘Félix Mallorca Soto 2008 Lima- Perú’’; cuyo objetivo principal fue, establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital ‘‘Félix Mallorca Soto’’, fue un estudio observacional, correlacional y de Corte transversal, donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional, para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-En y la Escala de Percepción del Clima organizacional como resultado se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente

significativas entre obstetras, enfermeros y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

Vidaurre y Zavala (2015), realizaron un trabajo de investigación titulado “satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria. DIRESA Lima- Huacho. 2015”. Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral fue una investigación básica de tipo no experimental, correlacional de corte transversal, su población fue de 45 trabajadores, 29 varones y 16 mujeres se empleó el cuestionario de Escala MBI Inventario de Burnout de Cristina Maslach para la variable estrés laboral, evalúa tres dimensiones y constituido por 22 ítems con 6 alternativas de respuesta. Para la variable Satisfacción en el trabajo se empleó el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral S20/23 J.L. Meliá, quien evalúa cinco dimensiones, constituido por 23 ítems con 3 alternativas de respuesta, adaptado por las tesis. Para el procesamiento de la información se usó el programa SPSS versión 20, programa estadísticos excel 2010 y estadísticos descriptivos para la prueba de hipótesis. Concluyendo que existe relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria DIRESA LIMA- Huacho. 2015. Se encontró la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral del sexo femenino. Así mismo se encontró la relación entre la satisfacción en el trabajo y el estrés laboral del sexo masculino de la Dirección Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria DIRESA.

Zelada (2014), realizó un estudio de investigación titulado “Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014

Lima - Perú'' objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 profesionales.se aplico un cuestionario de escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002 aplicado previo consentimiento informado los resultados: muestran que 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo, 32% (9) alto. Concluyendo que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación; la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto del trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Mamani (2014), también realizó un estudio investigación titulado “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encina Puno-2013”, con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal. Estuvo conformado por 31 enfermeras.; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable independiente, fue el “ICE DE Bar-on adaptado para uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general; y para la variable dependiente el cuestionario de satisfacción laboral realizado por Meliá y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada profesional de enfermería de forma individual. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Chi cuadrada. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 54.8% presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7%

presenta nivel promedio, en la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala ánimo general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio. Referente a la satisfacción laboral, el 41.9% de enfermeras están medianamente satisfechas; el 32.3% están satisfechas y 25.8% están insatisfechas. Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras se encuentra en el nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra insatisfecha; finalmente el 6.5% con inteligencia emocional de nivel alto está satisfecha. Aplicando la prueba estadística concluyendo que existe relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería.

2.2 Marco bíblico filosófico

De acuerdo al contenido de esta investigación, se deduce que el contexto de las teorías me baso al este texto bíblico de:

Valera (1999) en Mateo 11:28-29-30» dice vengan a mí todos ustedes que están cansados y agobiados, y yo les daré descanso. Carguen con mi yugo y aprendan de mí, pues yo soy apacible y humilde de corazón, y encontrarán descanso para su alma. Porque mi yugo es suave y mi carga es liviana.» de esta manera Dios nos dice que no solos debemos ir por el mundo, sino considerando su presencia y compartiendo nuestros intereses con él para que los problemas u obstáculos sean livianos. (p. 1206-1207)

White (1970), el egoísmo es el impulso humano más poderoso y más generalizado, y debido a esto la lucha del alma entre la simpatía y la codicia constituye una prueba desigual; porque mientras el egoísmo es la pasión más fuerte, el amor y la benevolencia son con mucha frecuencia los sentimientos más débiles, y por regla general el maligno gana la victoria. Por lo tanto, al dar nuestro trabajo y nuestros dones a la causa de Dios, es peligroso dejarse controlar por los sentimientos o el impulso. (p 28.)

Valera (1999) Proverbios 14:29 dice “el que tarda en airarse es grande de entendimiento; más el que es impaciente de espíritu enaltece la necedad”; esto explica que la inteligencia emocional trae paz tranquilidad a nuestras vidas y las personas que no tengan esta habilidad de controlar sus emociones tendrán muchos conflictos como lo afirma también en Proverbios 13:3 que dice “él que guarda su boca guarda su alma; más el que mucho abre sus labios tendrá calamidad” entonces el que no encuentra calma, control, en sus emociones tendrá problemas en su vida diaria y el que es paciente obtendrá paz.(p. 848).

White (1990) menciona en su libro *Mente carácter y personalidad* que el hombre debe preservar el talento de la inteligencia, dado por Dios, mediante la conservación de la maquinaria física en actividad armoniosa, se necesita ejercicio físico diario para disfrutar de salud. No es el trabajo, sino el exceso de trabajo, sin periodos de descanso, lo quebranta a la gente, y pone en peligro las fuerzas vitales. Los que trabajan en exceso pronto llegan a la situación de trabajar en forma desesperada (p. 385-386).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Inteligencia

Ardilla (2011) lo define como la capacidad de corregir dificultades, razonar, adaptarse al ambiente, han sido altamente valorados a lo largo de la tradición desde los griegos hasta hoy se ha pensado que este conjunto de características que distingue positivamente a las personas que brindan un lugar especial en la sociedad. Esto se ha considerado inclusivamente de que se comenzara a estudiar científicamente el concepto de inteligencia y su medición. Hoy se conoce que la inteligencia (o inteligencias) existen en todas las personas de mayor o menor grado. (p. 2).

Zárate y Matviuk (2010) citado a Gottfredson (1997) mencionan que la inteligencia es una habilidad mental que, además de otras cosas, involucra la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia; no es solamente aprender de los

libros, ni una habilidad académica, sino que refleja una habilidad más profunda para comprender nuestro entorno (p. 44).

Rego y Fernández (2005) la inteligencia es “la capacidad global del individuo de actuar deliberadamente, de pensar racionalmente y de enfrentarse de forma eficaz con su ambiente” según (p. 2).

2.3.2 Tipos de inteligencia

Rodríguez (2013) Realizó un estudio donde identifica 3 tipos de inteligencia (p. 3-4).

2.3.2.1 Inteligencia académica

Se entiende por inteligencia académica lo que tradicionalmente se ha entendido por inteligencia. Remite al clásico factor g, el cual comprende aspectos relacionados con la memoria, habilidad analítica, razonamiento abstracto, etc.

2.3.2.2 Inteligencia práctica

Se entiende como la habilidad para resolver los problemas prácticos de la vida para una mejor adaptación al contexto.

2.3.2.3 La inteligencia social

La inteligencia social se refiere a un modelo de personalidad y comportamiento individual según el cual la gente tiene un conocimiento de sí misma y del mundo social en que vive. (p. 3, 4).

2.3.3 Emoción:

Ramos y Martínez (2009) refieren que el miedo, la tristeza, la ira y el asco son emociones intensas y habituales que afectan negativamente a la calidad de vida de

las personas como son las enfermedades, el estrés, ansiedad y por último suicidio (p. 2).

Mayer, Roberts y Barsade (2008) citado en Zarate y Matviuk, (2010) definen a las emociones como unas respuestas coordinadas a cambios en el entorno que involucran recordar experiencias subjetivas específicas, activar conocimientos relevantes, coordinar estados corporales para preparación ante ciertas reacciones y la valoración del proceso de los cambios de las situaciones (p. 44).

2.3.4 Inteligencia emocional

Goleman (1998) define la inteligencia emocional como autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, dedicación, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios: Goleman demuestra que éstas son las competencias más relevantes en el ámbito laboral. Los profesionales más brillantes destacan no sólo por sus logros personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo, para maximizar la producción del grupo. Por contra, los profesionales incapaces de afrontar los cambios o conflictos resultan tóxicos para la organización entera (p. 2).

Carrión (2001) citado por Araujo y Leal (2002) Sostiene que la Inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio (p. 136).

Bolaños, y Gómez (2013) se refieren que la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y Equilibrarlas (p. 4).

2.3.5 Dimensiones de inteligencia emocional

2.3.5.1 Inteligencia intrapersonal

Gardner citado por Mora y Martin (2007) mencionan que la inteligencia emocional permite el acceso a la vida interna, posibilitando la discriminación entre sentimientos, emociones y otras vivencias subjetivas. Las personas con inteligencia intrasubjetiva perciben con mayor claridad sus estados internos, lo que les permite comprender y guiar mejor sus propias conductas (p.74).

Bolaños, Bolaños, Gomez, y Escobar (2013) refieren que la inteligencia emocional está directamente relacionada con nosotros mismos, con nuestros pensamientos, deseos, capacidades, comportamientos (gestos, movimientos, habla) etc. Esta inteligencia nos permite ver de forma real lo que somos, lo que deseamos y como priorizamos nuestros deseos y obligaciones, para así actuar de forma conveniente. (. 8)

2.3.5.2 Inteligencia interpersonal

Gardner (1983) citado por Mora y Martin (2007) donde definen Interpersonal como la misma capacidad aplicada hacia fuera, orientada a detectar estados anímicos, motivaciones o intereses en los demás. Sobre el conocimiento que proporciona la inteligencia interpersonal, es posible ejercer cierta influencia sobre los que nos rodean, alterando sus sentimientos, motivos o intereses (p.74).

Billikopf (2003) menciona que las caricias psicológicas tienden a validar el sentido de cotización que siente una persona la mayoría de los empleados esperan por lo menos algún intercambio de caricias psicológicas antes de empezar hablar del trabajo poder llevar a cabo una conversación positiva está basado en gran parte en la habilidad de los participantes en tomar y pasar turnos (p.160).

Castello y Cano (2011) definen la inteligencia interpersonal a la representación de estados internos de otras personas (considerándolas como objetos sociales), los

cuales incluyen complejas estructuras como son las intenciones, preferencias, estilos, motivaciones o pensamiento, entre otras (p. 2).

2.3.5.3 Adaptabilidad

Subuyuj (2013) la adaptabilidad es un proceso continuo y permanente en los distintos ámbitos de la vida, en donde un individuo va aprendiendo a permanecer de manera estable con los demás miembros que integran cada agrupación. Es por ello que el ser humano debe adecuarse, cumplir con las reglas y normas de cada ambiente al que pertenece, si desea ser considerado como miembro del grupo en que se encuentra. Puede decirse que una persona adaptada es segura de sí misma y del ambiente en que se encuentra (p. 1).

2.3.5.4 Manejo de tensión

Aebi, Cerezo, De la Corte, Giménes, y Salinas (2016) es el estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades. (p. 51).

Stedman Bilingüe (2007) Según es un esfuerzo mental, emocional o nervioso (p. 733).

2.3.5.5 Ánimo general

Rojas citado en Segura y Ramos (2009) definen ánimo general como la felicidad, muy relacionada con la actitud lo que llamamos bienestar, alegría, pasión, tranquilidad, etc. a pesar del trabajo intenso. La felicidad es la satisfacción personal lleno de metas, la mayoría relacionadas, como venimos comentando, con la satisfacción personal, el desarrollo de habilidades interpersonales y de amor hacia uno mismo. Para que ese proyecto pueda cumplirse es esencial que las metas que nos marquemos sean objetivas y realistas, no demasiado exigentes, tener capacidad para superar las adversidades y frustraciones que la vida nos prepare, y tener siempre un “plan B” para enderezar el rumbo cuando tengamos la sensación de haberlo perdido (p.16).

2.3.6 Modelo de Ice Barón

De acuerdo con el modelo de Barón (1997) lo define como un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, nuestra inteligencia emocional es un factor importante en la determinación de nuestra habilidad para tener éxito en la vida (p. 131).

Características de una persona emocionalmente inteligente

Según el modelo de Ice Bar on determina distintas características. (Fragoso, 2015) (p. 4).

Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de:

- Mostrarse conforme como son y expresan sus emociones
- Se entienden a sí mismos
- Renuevan sus capacidades de liderazgo
- Llevar una vida regularmente sana y feliz.
- Son capaces de comprender de la mejor manera como las otras personas se sienten
- Mantienen una relación interpersonal satisfactoria, responsables sin llegar a ser dependientes de los demás.
- Son accesibles a cualquier decisión
- Realistas

Ugarriza (2001) Identifico en el modelo de ICE BARON con 5 dimensiones y 15 subdimensiones de inteligencia emocional son (p. 4-5).

Dimensión intrapersonal

- **Conocimiento de sí mismo:** es la habilidad para conocerse a sí mismo, comprenderse y comprender sus propios sentimientos y emociones.

- **Asertividad:** la habilidad para reunir ideas o pensamientos que nos permita defendernos de la mejor manera sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- **Autoestima:** es la habilidad de comprender, aceptarse asimismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- **Autorrealización:** es la habilidad para realizar lo que realmente podemos y queremos al final disfrutar de hacerlo.
- **Independencia:** es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independiente emocionalmente para tomar nuestras propias decisiones.

Dimensión interpersonal

- **Empatía:** es la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
Goleman (2013), empatía depende asimismo de otra estructura del hemisferio derecho, la ínsula o córtex insular, un nodo de circuitos cerebrales que detecta el estado corporal y nos dice como nos sentimos por lo cual determina decisivamente como sentimos y comprendemos las emociones de los demás.
- **Relaciones interpersonales:** es la capacidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- **Responsabilidad social:** la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye a la sociedad siendo un miembro constructivo del grupo social.

Dimensión adaptabilidad

- **Solución de problemas:** es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la realidad:** la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- **Flexibilidad:** la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones de condiciones cambiantes.

Dimensión manejo de tensión

- **Tolerancia a la tensión:** la habilidad para soportar eventos adversos, situacionales estresantes sin “desmoronarse”, enfrentando con pensamientos positivos.
- **Control de impulsos:** La habilidad para resistir un impulso fuerte para actuar y controlar nuestras emociones fuertes.

Dimensión de ánimo general

- **Felicidad:** la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros transmitiendo a través de nosotros, paz tranquilidad a pesar de los obstáculos que nos pone la vida.
- **Optimismo:** la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

2.3.7 Satisfacción

Caballero (2002) define la satisfacción como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. (p. 2).

- **Satisfacción laboral**

La satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen (Olivares et al, 2006) (p. 21).

Andrade (2016) indica que la satisfacción laboral “es la respuesta afectiva, orgullo entusiasmo y que puedan sentirse satisfechos la satisfacción laboral es una actitud que refleja el sentimiento que tienen las personas por su trabajo .si la persona está satisfecha, esta puede tener actitudes positivas ante su trabajo y viceversa. (p. 10).

El trabajo estimulante permite asumir responsabilidades, participar en la toma de decisiones y desarrollar tareas variadas y relativamente autónomas, mientras que un trabajo no estimulante diferencian a los individuos por su actitud frente al trabajo en términos de dos tipos de orientación: la instrumental, característica de los individuos para quienes el trabajo es solo un medio necesario para la realización de objetivos y para la satisfacción de necesidades externas al medio de trabajo, y la expresiva cuando el trabajo es un fin en sí mismo, una fuente de expresión de las potencialidades del individuo y su vida gravita esencialmente en torno a su trabajo.(Vuotto y Arzadun 2007) (p.12).

Por último, Locke (1976) citado por Vuotto y Arzadun (2007) considera que la satisfacción en el trabajo es "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo" (p. 3).

- **Supervisión**

Escarpin, Lillo, Mira, Suarez, y Palomar (2013) definen la supervisión como un proceso teórico-práctico fuertemente superpuesto en el desarrollo la disciplina y que persigue incrementar las habilidades profesionales, las buenas prácticas y la calidad del trabajo con usuarios/as de los servicios de ayuda (p. 679).

- **Factores extrínsecos**

Cruz, Martin y Trevilla (2009), define la motivación extrínseca como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas-p.o de salarios, incentivos, complementos por méritos- o indirectas -tiempo no trabajado, programas de protección, p.os en especie, formación- que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo. Esta motivación es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización (p. 192).

Perez y Fidalgo(1997),define satisfacción extrínseca como aspectos relativos que dependen de los incentivos las organizaciones del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. (p. 2).

Vuotto y Arzadun (2007) los temas analizados se vinculan a la naturaleza del trabajo que los estudiantes realizan y al contenido de su tarea, de modo de diferenciar los atributos extrínsecos, de carácter instrumental (salario, horarios, beneficios sociales, condiciones de trabajo) (p. 2).

Rovira (2014) define la motivación extrínseca como algo material, Hacer algo para recibir un premio, un regalo (p. 4).

- **Factores intrínsecos**

Cruz, Martin, y Trevilla (2009), define la motivación intrínseca como la rápida resolución de problemas, la transferencia de las mejores prácticas de desarrollo de habilidades profesionales al compartir experiencias y conocimiento, lograr el necesario equilibrio entre competición y colaboración entre los individuos, puesto que favorece un ambiente de mayor cooperación con la mayor transmisión de conocimiento que conlleva- y reduce la competencia excesiva que dificulta el aprendizaje.Además, permite crear un adecuado ambiente laboral que facilita la comunicación, tanto formal como informal (p. 192).

Perez y Fidalgo (1997), define satisfacción laboral intrínseca como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. (p. 2).

Vuotto y Arzadun (2007) los atributos intrínsecos o expresivos que hacen del trabajo en sí una fuente de satisfacción (utilización de competencias, responsabilidad, reconocimiento, etc.) (p. 2).

Rovira (2014), define la Motivación intrínseca, como hacer algo porque nos gusta, nos causa mucha satisfacción. Es la automotivación. No necesitamos estímulos externos. Lo hacemos porque disfrutamos haciéndolo. Una cosa es conseguir que alguien haga algo, y otra muy distinta conseguir que alguien quiera hacer algo. El disfrutar en el trabajo es la mejor recompensa. (p. 4).

2.4 Modelo teórico de enfermería

2.4.1 Modelo de interacción de imogene King

Kozier, Erb, Berman, y Snyder (2012) La teoría de King resalta la importancia de la participación de todos los individuos en la toma de decisiones. Esta teoría aporta una idea sobre la interacción de las enfermeras con las personas y los grupos dentro del ambiente.

Considera la Enfermería como un proceso interpersonal de acción, reacción, interacción y transacción; las imperfecciones de la enfermera y cliente, influyen en la relación. Promueve, mantiene y restaura la salud, y cuida en una enfermedad, lesión o a un cliente moribundo. Es una profesión de servicio, que satisface a una necesidad social. Supone planificar, aplicar y evaluar los cuidados de enfermería. Anima a la enfermera y al cliente a compartir información sobre sus percepciones (si las percepciones son acertadas, se alcanzarán las metas, se alcanzará un crecimiento y desarrollo, así como resultados de los cuidados de enfermería efectivos; Además, se producirá una transacción, si la enfermera y el cliente perciben expectativas de rol congruentes y las llevan a cabo, mientras que se producirá estrés si resulta un rol conflictivo (p. 41-44).

2.4.2. Metaparadigmas de imagen King

Según García y Zapata (2013) resalta en su teoría

2.4.2.1 Persona

- Ser social, emocional, racional, que percibe, controla, con propósitos, orientado hacia una acción y en el tiempo.
- correcto autoconocimiento, participa en las decisiones que afectan a su vida y su salud y acepta o rechaza el cuidado de salud.
- Información sanitaria útil y oportuna.
- Cuidados para prevenir enfermedades.
- Ayuda cuando las demandas de autocuidado no pueden ser satisfechas.
- Sistema abierto con tres subsistemas: personal, interpersonal y social.
- Los individuos son únicos y holísticos, tienen un valor intrínseco y tienen capacidad de pensamiento racional y toma de decisiones en la mayoría de situaciones.
- Cada individuo tiene necesidades, deseos y metas distintas.

2.4.2.2 Cuidado o Enfermería

- Hace referencia a la relación observable entre enfermera/cliente, cuyo objetivo sería ayudar al individuo a mantener su salud y actuar según el rol apropiado.
- Se considera como un proceso interpersonal de acción, reacción, interacción y transacción; las imperfecciones de la enfermera y cliente, influyen en la relación.
- Promueve, mantiene y restaura la salud y cuida de una enfermedad lesión o a un cliente moribundo.
- Es una profesión de servicio que satisface a una necesidad social. supone planificar, aplicar y evaluar los cuidados enfermeros.
- Anima a la enfermera y al cliente a compartir información sobre sus percepciones.

- Utiliza un enfoque orientado hacia una meta, en la que los individuos interactúan dentro de un sistema social. La enfermera aporta conocimientos y habilidades específicas para el proceso de enfermería y el cliente aporta su autoconocimiento y sus percepciones.

2.4.2.3 Salud

- La describe como un ciclo dinámico del ciclo vital. La enfermedad se considera como una interferencia en la continuidad del ciclo de la vida. Implica continuos ajustes al estrés en los ambientes internos y externos, utilizando los medios personales para conseguir una vida cotidiana óptima.
- La salud es contemplada como los ajustes a los agentes estresantes del entorno interno y externo, ajustes que se realizan a través de la optimización del uso de los recursos para lograr el máximo potencial para la vida diaria.
- Es entendida como la capacidad para funcionar en los roles sociales
- Es un estado dinámico en el ciclo vital, la enfermedad interfiere en ese proceso, la “salud implica una adaptación permanente al estrés en el entorno interno y externo mediante el uso óptimo de los recursos de cada uno para conseguir el máximo rendimiento para la vida diaria”.

2.4.2.4 Entorno

No lo define explícitamente, utiliza términos ambientes interno y ambiente externo, en su enfoque de los sistemas abiertos. puede interpretarse desde la teoría general de sistemas, como un sistema abierto con límites permeables que permiten el intercambio de materia, energía e información para las enfermeras es esencial la comprensión de la manera en la que los seres humanos interactúan con el entorno para mantener su salud” los sistemas abiertos implican que las interacciones se producen entre el sistema y el entorno del sistema, infiriendo que el entorno cambia constantemente , los ajustes de la vida y la salud están influidos por la interacción de un individuo con el entorno , todos los seres humanos perciben el mundo como una

persona en su totalidad cuando hacen transacciones con los individuos y con las cosas en el entorno (p. 1-2).

2.5 Definición de términos

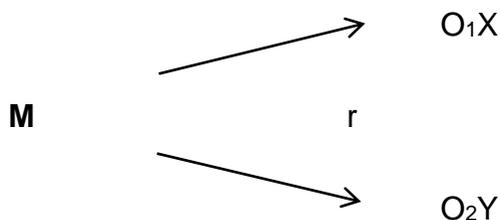
- **Inteligencia:** Es el juicio en otras palabras, el sentido común, práctico, la iniciativa, la facultad de adaptarse. Juzgar bien, comprender y razonar bien son resortes esenciales para tomar decisiones racionales enfrentar situaciones. (Molero, Saiz, y Esteban, 1998).
- **Emoción:** definen la emoción como procesos multidimensionales de episodios de corta duración que, provocadas por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo. (Albaladejo, 2008).
- **Inteligencia emocional:** Es una forma de interactuar con distintas personalidades y hasta con uno mismo teniendo en cuenta nuestros sentimientos, emociones y la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados de ánimo de uno mismo y de otros.
- **Satisfacción:** La satisfacción se concentra en la actitud general de un individuo hacia su trabajo
- **Satisfacción laboral:** Es la expresión de conformidad que presenta o siente una persona en relación a su trabajo y al entorno laboral al cual se relacionan.
- **La enfermería:** Abarca los cuidados, autónomos y en Colaboración, de las personas de todas las edades, las familias, los grupos y las comunidades, sanos o enfermos, en todos los contextos. La enfermería incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y el cuidado de los enfermos discapacitados y moribundos. Son también funciones capitales de la enfermería la defensa y la promoción de un entorno seguro, la investigación, la participación en el establecimiento de la política de salud y en gestión de los pacientes y de los sistemas de salud y en la formación.

Capítulo III

Material y métodos

3.1 Diseño de investigación

Teniendo en cuenta la naturaleza del problema y los objetivos del presente estudio es tipo cuantitativo. El diseño de investigación es descriptivo– correlacional de corte transversal ya que permite obtener información precisa sobre las variables a investigar, así como describir sistemáticamente la relación entre las variables de estudio para luego con los resultados obtenidos proceder a identificar y determinar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la población en estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2003) (p. 154).



Donde:

M : Muestra Conformada por enfermeras del Micro Red cono sur.

X1 : Observamos de la variable independiente inteligencia emocional en las Enfermeras.

Y2 : Observamos la variable dependiente de satisfacción laboral en las enfermeras.

R : Relación entre variables Observamos la variable 1 y variable 2

3.2 Hipótesis de la investigación

3.2.1 Hipótesis general

Ha: Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017

3.2.2 Hipótesis específicas

- Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores extrínsecos de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017
- Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

3.3 Variables de la investigación

3.3.1 Identificación de las variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Satisfacción laboral

3.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	
Variable 1 Inteligencia emocional	Sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí	Están enfocados a tener puntos claros para brindar una adecuada información.	Intrapersonal 130 a más marcadamente alta	Conocimiento Emocional de sí mismo. Asertividad. Auto concepto. Autorrealización	7,9,23,35,52,63,88,116 22,37,67,82,96,111,126 11,24,40,56,70,85,100,114,129 6,21,36,51,66,81,95,110,125	1= Pocas veces es mi caso. 2= A veces es mi caso. 3= Muchas veces es mi caso. 4=Con mucha frecuencia o siempre es mi caso	
			86 a 114 promedio	Independencia.	3,19,32,48,92,107, 121		
			70 a 85 baja				
			69 a menos muy baja				
				Empatía.	18,44,55,61,72,98,119,124		

misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio. (Araujo y Leal , 2002).	Es la capacidad de afrontar los problemas y buscar soluciones de manera inteligente y desacuerda a la realidad de manera asertiva.	Relaciones Interpersonales.	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	5= Rara vez o nunca es mi caso.	
	Es una actitud constante, o "rasgo de personalidad" para enfrentar la vida de manera positiva y mantener una estabilidad temporal.	Responsabilidad Social.	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119.		
		Solución de problemas.	1,15,29,45,60,75,89,118		
		Prueba de la realidad.	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127		
		Adaptabilidad	Flexibilidad.	14,28,43,59,74,87,103,131	
			Tolerancia al estrés.	4,20,33,49,64,78,93,108,122	

La tensión es el Manejo de estrés

manejo de las
demandas
provenientes del
trabajo,

produciendo
ansiedad en la
vida de una
persona. Y va
depender mucho
como va afrontar
los problemas en
su vida personal.

Son un conjunto
de Habilidad
para entender
las apariencias

emocionales de Estados de
las personas y animo
reaccionar de
acuerdo a las
reacciones
emocionales.

Control de los
impulsos.

13,27,42,58,73,86,102,1
10,117,130

Felicidad

2,17,31,47,62,77,91,105
,120

Optimismo

11,20,26,54,80,106,
108,132

Variable 2 Satisfacción laboral	Gamboa (2010) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”	Las recompensas monetarias, bien directas-p.o de salarios, incentivos, complementos por méritos- o indirectas - tiempo no trabajado, programas de protección, p.os en especie, formación- que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo es una manera de incentivar al personal para que se desenvuelvan de Manera efectiva.	Factores extrínseca Satisfecho 85-119 Medianamente satisfecho 51-84 Insatisfecho 17-50	Supervisión Ambiente laboral Prestaciones recibidas	13, 14, 15, 16, 17 y 18. 6, 7, 8, 9 y 10. 4, 11, 12, 22 , 23	1 = muy insatisfecho 2= bastante insatisfecho 3= algo satisfecho 4= indiferente 5=algo satisfecho 6=bastante satisfecho 7=muy satisfecho Satisfacción general Satisfecho 115 – 161 Medianamente satisfecho
--	--	---	--	---	--	---

<p>Es la automotivación a uno mismo para lograr lo que realmente le gusta hacer sin la necesidad de recompensas.</p>	<p>Satisfacción intrínseca</p> <p>Satisfecho 30 – 42</p> <p>Medianamente satisfecho 18- 29</p> <p>Insatisfecho 6-17</p>	<p>Satisfacción intrínseca en el Trabajo</p> <p>Participación</p>	<p>1, 2, 3, 5</p> <p>19 y 20.</p>	<p>58- 126</p> <p>Insatisfecho 23-68</p>
--	---	---	-----------------------------------	--

3.5 Delimitación geográfica y temporal

La presente investigación se realizó con los profesionales de enfermería que laboran en la Micro Red Cono Sur – Juliaca, ubicado en la Av. Manuel Núñez Butrón 134, del departamento de Puno -Perú, Provincia de San Román Distrito de Juliaca, ubicado a 3828 m.s.n.m el mismo que se realizó en el periodo de tres meses, desde noviembre hasta febrero de 2017.

3.6 Población y muestra

La población estuvo constituida por enfermeras y enfermeros de la Micro red Cono sur: centro de salud Caracoto, Taparachi, 9 de octubre, Suchis, Collana. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia por ser una población un grupo pequeño no tomándose ninguna fórmula estadística sino se considera la totalidad de enfermeras asistenciales y administrativa (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista-Lucio, 2006) (p 176) siendo como sigue a continuación:

Tabla 2

Profesionales de enfermería que laboran y pertenecen al centro de centro de salud micro red con sur.

Puestos de salud	Personal de enfermería
Micro Red Cono Sur	15
Centro de Salud Caracoto	6
Puesto de salud Taparachi	11
Puesto de salud 9 de Octubre	9
Puesto de salud Suchis	2
Puesto de salud Collana	1
Total	44

3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica e instrumento

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el cuestionario, que fue elaborada por Ugarriza (2001) del mismo modo como otras investigaciones por conveniencia se utilizó un cuestionario elaborado, validado y con adaptación Peruana por Ugarriza (2001), este cuestionario fue sometido a una prueba piloto de 1996 enfermeras y/o enfermeros para su confiabilidad, para medir el nivel de inteligencia emocional y el otro instrumento para medir satisfacción laboral.

3.7.2 Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional

Se utilizó el inventario de inteligencia emocional Ugarriza (2001) EQ – I Baron Emotional Quotient Inventory de Reuven Baron procedencia de Toronto Canadá y con Adaptación Peruana y estandarización por Ugarriza (2001) los estudios de confiabilidad ejecutados en la muestra peruana se han centrado en la consistencia interna y los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cron Bach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto .86 para comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cron Bach se observan en la tabla 11 pudiéndose apreciar que la consistencia interna para el inventario total es muy alto .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70. (p.19).

3.7.3 Calificación del instrumento

Todos los ítems tienen dos posibles formas de puntuación de acuerdo con el TIPO de ítems que sean, si un ítem es positivo, fue puntuado de 5 a 1, si el ítem es

negativo, fue en forma inversa; es decir iniciara del 1 a 5 de este cuestionario contamos con, 133 de los mejores ítems.

Tabla 3

Criterios de evaluación de inteligencia emocional

Puntajes estándares	Pautas de interpretación
130 a mas	Marcadamente alta
115 a 129	alta
86 a 114	promedio
70 a 85	baja
69 a menos	Muy baja

3.7.4 Para la variable de escala de satisfacción laboral

Para esta variable se utilizó en instrumento de satisfacción laboral 20/23 elaborado por Meliá, Peiró, y Jose (1998) tiene como único objetivo de ser una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. Él cuestionario consta de 23 preguntas donde se obtendrá a través de una Calificación de acuerdo con las alternativas del grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo.

Su evaluación se realizó con la escala tipo Likert que considera los criterios desde: Muy insatisfechos hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos con las siguientes categorías:

- **Muy satisfechos = 7** (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- **Bastante satisfecho = 6** (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

- **Algo satisfecho = 5** (cuando el profesional de enfermería se siente algo satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- **Indiferente = 4** (cuando el profesional de enfermería es indiferente con la satisfacción o insatisfacción con los factores inherentes a su persona y entorno)
- **Algo insatisfechos = 3** (cuando el profesional de enfermería se siente insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- **Bastante insatisfecho = 2** (cuando el profesional de enfermería se siente bastante insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- **Muy insatisfecho = 1** (cuando el profesional de enfermería se siente muy insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

Puntajes para cada sub-escala son distintos:

- **Satisfacción general**

Satisfecho	115 – 161
Medianamente satisfecho	58- 126
Insatisfecho	23-68

- **Satisfacción intrínseca**

Satisfecho	30 – 42
Medianamente satisfecho	18- 29
Insatisfecho	6-17

- **Satisfacción extrínseca**

Satisfecho	85-119
Medianamente satisfecho	51-84

3.7.4.1 Validez y confiabilidad

Meliá, Peiró, y Jose (1998) ha presentado una versión nueva para medir satisfacción una más corta y con un grado de confiabilidad (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

3.8 Proceso de recolección de Datos

La respectiva recolección de datos se realizó con previa autorización de la Micro Red Cono Sur. Para realizar el estudio y aplicar el instrumento, también se coordinó con la jefa del toda la Micro Red, jefa de enfermeras.

Se informó y se orientó al personal de enfermería acerca del instrumento antes de su aplicación, el cual se realizó en un periodo de un mes (enero) se aplicó en el turno mañana los días lunes, martes, miércoles, jueves, viernes partir de las 8:00 am se sabe que la aplicación tuvo una duración de aproximadamente 30 min por cada encuesta.

Una vez obtenida la información y con la finalidad de facilitar el manejo de los datos a recolectar referente a la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería.

Finalmente se reiteró el agradecimiento respectivo al profesional de enfermería que participaron y a las Autoridades de la Micro Red Cono Sur por su valiosa colaboración.

3.9 Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenida la información se pasó los datos a Microsoft Excel con la finalidad de facilitar el manejo de los datos. Para los cuadros estadísticos se utilizó el programa SPSS versión 20.0 en español. Para comprobar la hipótesis planteada, referente a la relación de las variables en estudio se utilizó Pearson.

3.10 Consideraciones éticas

El presente proyecto de tesis fue revisado y evaluado en primer lugar por el asesor designado, y aprobado mediante solicitudes para empezar con la elaboración del proyecto y ser evaluado por el comité dictaminador. Posteriormente se solicitó el permiso correspondiente al director general de la institución mediante una solicitud donde indica que dicha información se recolectara para fin investigativo, respetando el anonimato de los participantes y respetando en todo momento los principios éticos de los profesionales. Cada profesional contó con su respectivo consentimiento informado para los profesionales que participaran en esta investigación. Finalmente, al empezar con la aplicación del instrumento se les explico de forma precisa y concisa para contribuir eficazmente con la investigación.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4. Resultados

Luego de la calificación y tabulación de los datos que se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario de inteligencia emocional y satisfacción laboral, se procedió a analizar los resultados haciendo uso del paquete estadístico SPSS 23.0 versión española.

Así mismo cabe resaltar que muchas investigaciones hacen referencia de que la Inteligencia emocional está directamente relacionado con la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que existen muchos otros factores que influyen en dicha variable, a continuación se mostrarán los resultados obtenidos en la siguiente investigación.

4.2 Respecto al objetivo general

4.2.1 Análisis descriptivo

Tabla 2

Inteligencia emocional que presentan los profesionales de enfermería la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	20,5	20,5	20,5
Promedio	30	68,2	68,2	88,6
Alto	5	11,4	11,4	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a las enfermeras de los puestos de salud Caracoto, Taparachi, 9 de Octubre, Suchis y collana de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

La tabla 4 muestra que 68,2% de las enfermeras de la Micro Red Cono Sur presenta un nivel promedio de inteligencia emocional seguido del 20,5 % que presenta un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto.

Tabla 3

Satisfacción laboral que presentan los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	6	13,6	13,6	13,6
Medianamente Satisfecho	38	86,4	86,4	100,0
Satisfechos	0	00	00	00
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a las enfermeras de los puestos de salud Caracoto, Taparachi, 9 de Octubre, Suchis y collana de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

La tabla 5 muestra que el 86,4% de las enfermeras de la Micro Red Cono Sur presenta un nivel de satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 13,6 % que presenta un nivel insatisfecho.

4.2.2 Planteamiento del modelo

$$y = f(x)$$

4.2.3 Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión

Variable x = inteligencia emocional

Variable y =satisfacción laboral

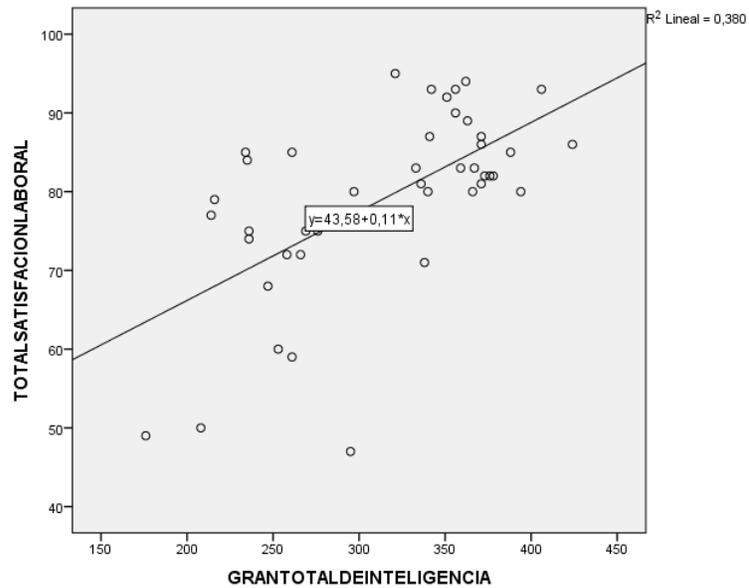


Figura 1. Diagrama de dispersión y recta de regresión entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

La figura 1 presentada determina una distribución positiva, la dispersión de puntos está cerca a la recta de regresión, lo cual afirma que existe correlación entre las variables.

4.2.4 Modelo de ecuación de las variables

Tabla 4

Análisis de coeficiente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes Estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	43,892	7,606		5,771	,000
1 INTELIGENCIAEMOCIONAL	,112	,024	,588	4,715	,000

El análisis de coeficiente presenta que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre variables (sig. =0.000 < 0.05) inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n * \sum x_i * y_i - (\sum x_i) * (\sum y_i)}{n * \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .112$$

Este resultado afirma que la relación entre la variables es directa positiva con una pendiente de .112

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b * \sum x_i}{n} = 43,892$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 43,892 + .112x$$

Tabla 5

Análisis de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

		Inteligencia Emocional	Satisfacción Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,434**
	Sig. (Bilateral)		,003
	N	44	44
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,434**	1
	Sig. (Bilateral)	,003	
	N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 6

Resumen de modelo de correlación y determinación de Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de enfermería que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,434 ^a	,189	,169	,316

a. Predictores: (Constante), Inteligencia Emocional

En la tabla 7 se aprecia un coeficiente de correlación $r = .434$, como se observa en la tabla 8; siendo una correlación positiva baja, por otro lado el coeficiente de determinación declara que el $r^2 = .189$ indicando que la variación de la satisfacción laboral se explica por la variación de la inteligencia emocional en un 18.9%, lo cual es significativo como se evidencia en la tabla 8.

4.2.5 Estadístico de prueba

Ho: $b=0$ No Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

Ha $b \neq 0$ Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

Nivel de error tipo I:

El nivel de significancia fue $\alpha = 0.05$ y correspondientemente el nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_a si $\text{sig} > \alpha$

4.2.6 Estadístico de prueba

Tabla 7

Análisis de ANOVA entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	5,091	1	5,091	9,770	,003 ^b
Residuo	21,886	42	,521		
Total	26,977	43			

a. Variable Dependiente: Total Inteligencia Emocional

B. Predictores: (Constante), Total Satisfaccion Laboral

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente $\text{sig}=0.000 < \alpha=0.05$; estos resultados declaran una relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

4.2.7 Regla de decisión

Como el valor de sig. = 0.000 < α = 0.05 Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

4.3 En relación al primer objetivo específico

4.3.1 Análisis descriptivo

Tabla 8

Satisfacción Laboral en su dimensión factores extrínsecos que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur, Juliaca- 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	9	20,5	20,5	20,5
medianamente satisfecho	35	79,5	79,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a las enfermeras de los puestos de salud Caracoto, Taparachi, 9 de Octubre, Suchis y collana de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

La tabla 10 muestra los resultados respecto a su dimensión factor extrínseco presenta que el 79.5% de las enfermeras de la Micro Red Cono Sur, Juliaca- 2017, presentan un factor extrínseco medianamente satisfecho, el 20.5% presentan insatisfacción laboral lo cual indicando un trabajo deficiente, afectando la productividad del servicio y la salud física, mental (estrés, problemas familiares renuncias del trabajo designado).

4.3.2 Prueba de hipótesis

4.3.3 Formulación de hipótesis

Ha: $b = 0$: El factor extrínseco general que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, es significativo o relevante para explicar la relación con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Ho: $b \neq 0$: El factor extrínseco general que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, no es significativo o relevante para explicar la relación con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Acepto Ho si $p > 0.0$

4.3.4 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 9

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor extrínsecos que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

		Inteligencia Emocional	Satisfacción extrínseca
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,518**
	Sig. (Bilateral)		,000
	N	44	44
Satisfacción extrínseca	Correlación de Pearson	,518**	1
	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

4.3.5 Estadístico de prueba

Tabla 10

Resumen de modelo de correlación y determinación de Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral extrínseco que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,518 ^a	,269	,251	,685

a. Predictores: (Constante), total Factores Extrínsecos

En el análisis de correlación que muestra la tabla 11, determina la existencia de una correlación positiva, inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión extrínsecos presentan un coeficiente de correlación $r = ,518$ correlación positiva moderada presentando una relación significativa. En la tabla 12 se muestra el coeficiente de determinación $r^2 = ,269$ indicando que la satisfacción laboral extrínseca varía de acuerdo a la inteligencia emocional de enfermería.

Tabla 11

Análisis de ANOVA en inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores extrínsecos.

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	7,250	1	7,250	15,436	,000 ^b
Residuo	19,727	42	,470		
Total	26,977	43			

A. Variable Dependiente: Inteligencia Emocional

B. Predictores: (Constante), Satisfacción Extrínseca

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente $p = 0.000$ ($p < 0.05$), estos resultados declaran una relación entre Inteligencia

emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor extrínseco en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

4.3.6 Regla de decisión

Como el valor de $p = 0.000$, entonces, como $p < 0.05$, se acepta la H_a , rechazándose H_o , declarando que la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción extrínseca. En lo profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

4.4 En relación al segundo objetivo específico

4.4.1 Análisis descriptivo

Tabla 12

Satisfacción Laboral en su dimensión factores intrínsecos que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur, Juliaca- 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	4	9,1	9,1	9,1
medianamente satisfecho	33	75,0	75,0	84,1
Satisfecho	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a las enfermeras de los puestos de salud Caracoto, Taparachi, 9 de Octubre, Suchis y collana de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

Los resultados expuestos en la tabla 13 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.

4.4.2 Prueba de hipótesis

Formulación de hipótesis

Ha: $b = 0$: El factor Intrínseco general que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, es significativo o relevante para explicar la relación con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Ho: $b \neq 0$: El factor intrínseco general que presentan los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, no es significativo o relevante para explicar la relación con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Regla de decisión

Acepto Ha si $p < 0.05$

Acepto Ho si $p > 0.05$

4.4.3 Coeficiente de correlación y determinación de Pearson

Tabla 13

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor intrínsecos que presentan los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

		Inteligencia Emocional	Satisfacción Intrínseca
	Correlación de Pearson	1	,523**
Inteligencia Emocional	Sig. (Bilateral)		,000
	N	44	44
	Correlación de Pearson	,523**	1
Satisfacción Intrínseca	Sig. (Bilateral)	,000	
	N	44	44

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 15 determina la existencia de una correlación directa y significativa entre Inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos,

con un coeficiente de correlación $r = ,523$ correlación positiva moderada por lo que la relación que presentan las variables es significativa.

4.4.4 Estadístico de prueba

Tabla 14

Resumen de modelo de correlación y determinación Pearson entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos de los Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,523 ^a	,274	,257	,683

A. Predictores: (Constante), Factores Intrínsecos

Tabla 15

Análisis de ANOVA en inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	7,390	1	7,390	15,846	,000 ^b
Residuo	19,587	42	,466		
Total	26,977	43			

Variable dependiente: inteligencia emocional.

Predictores:(constante), factor intrínseco.

El análisis de ANOVA muestra que las variables se relacionan directamente $p = 0.000$ ($p < 0.05$), estos resultados declaran una relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factores intrínsecos en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

4.4.5 Regla de decisión

Como el valor de $p = 0.000$, entonces, como $p < 0.05$, se acepta la H_a , rechazándose H_o , declarando que las inteligencias emocionales se relacionan con el factor intrínseco en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

4.5 Discusión

En relación al objetivo general :los resultados con respecto al objetivo general sobre determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017, se evidencia que el 68,2% de las enfermeras de la Micro Red Cono Sur presenta un nivel medio de inteligencia emocional es decir que este grupo mayoritario de enfermeras no se desenvuelven adecuadamente en lo interpersonal , intrapersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, estado de ánimo seguido del 20,5 % que presenta un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto, en cuanto a la variable satisfacción laboral se aprecia que el 86,4% se encuentran medianamente satisfecho, seguido del 13,6 % que presenta un nivel de insatisfacción por el exceso y presión con el trabajo, ambiente laboral inadecuados, falta de motivación, no ser considerados para una decisión conjunta. Estos resultados guardan relación con los hallazgos publicados por Mamani (2013) en la investigación que lleva por título Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas –Puno 2013, ya que concluyó que el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, seguido de 32.3% presenta nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. Así mismo Lactayo (2012) presentó un resultado similar en su investigación titulada ‘‘Nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, Hospital de Emergencia Jose Casimiro Ulloa -2012’’, realizado en Lima donde encontraron que el nivel de inteligencia se encuentra en un nivel promedio donde el componente que más destaca es el intrapersonal con un 72% seguido del componente adaptabilidad con un 63%, y un 12% alto, respecto al componente interpersonal el 62% presenta un

nivel promedio con tan solo un 7% bajo y el componente de estado de ánimo general se aprecia 58% presenta un estado promedio con tan solo un 13% de estado de ánimo bajo finalmente cabe mencionar que el 44% presenta un nivel promedio respecto al manejo de estrés el 29% bajo nivel de estrés. Por otro lado en el estudio realizado por Coca (2010) titulado “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en docentes de Educación Inicial de la Red N° 4 De Ventanilla - Callao” presentó en sus resultados que el 50% de docentes evaluados presentan un cociente emocional adecuado promedio, el 35.7%, una capacidad emocional alta, el 7.1% de docentes tienen un cociente emocional muy alta y el otro 7.1%, una capacidad emocional baja. Así mismo en la investigación realizada por Perez (2015) en su estudio que lleva por título características personales y laborales en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de Essalud Hospital Nivel III Puno 2015 en la cual sus resultados dieron que el 62.5% de profesionales de enfermería se encuentran insatisfechas laboralmente, seguido del 27.5% que se encuentran satisfechas laboralmente y finalmente el 10% están medianamente satisfechas laboralmente; donde da a entender que muestran una actitud negativa o desfavorable en relación al trabajo que realizan. Según los resultados se llegan a la conclusión que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel promedio de inteligencia emocional y mediana satisfacción laboral.

Estos resultados guardan relacion con los hallazgos publicados por Perez (2015) quien reporto que el 62.5% de profesionales de enfermería se encuentran insatisfechas laboralmente, seguido del 27.5% que se encuentran satisfechas laboralmente y finalmente el 10% están medianamente satisfechas laboralmente. Donde nos da a entender que muestran una actitud negativa o desfavorable en relación al trabajo que realizan, y esto es preocupante tanto para la organización de salud y para los usuarios.

Según Bisquerra (2005) la educación emocional adopta un enfoque del ciclo vital, que se lleva a la práctica a través de programas secuenciados que se inician en la

educación infantil, siguen a través de primaria y secundaria, y se prolongan en la vida adulta, según Gea (2001) refiere que la personalidad se desarrolla a raíz del proceso de socialización, en la que el niño asimila las actitudes, valores y costumbres de la sociedad. Y serán los padres los encargados principalmente de contribuir en esta labor, a través de su amor y cuidados mientras la vida familiar será la primera escuela de aprendizaje emocional durante la vida, según Goleman (2013) menciona que a las edades de 2-3 años los niños desarrollan su inteligencia que está influirá en la satisfacción de la vida, no solo laboral.

Analizando el trabajo de investigación se llega a la conclusión que el trabajo guarda similitud con otros autores, observándose que los resultados obtenidos en su mayoría, presenta un nivel de inteligencia emocional media y en relación a inteligencia emocional en profesionales de enfermería de la Micro red cono sur, esto nos da a entender que la población en estudio no están emocionalmente preparadas para enfrentar obstáculos de la vida para ello se necesita realizar capacitaciones entrevistas psicológicas para así fortalecer sus sentimientos y emociones; el porcentaje reducido de enfermeras que presentan un nivel alto quiere decir que de adaptan al ambiente o por necesidades personales aceptan su trabajo, pero se requiere un mayor porcentaje de inteligencia emocional para ello, los resultados actuales que presentan los profesionales de enfermería es de promedio y bajo podríamos decir que es por falta de motivación o incentivos personales y capacitaciones.

En relación al primer objetivo específico determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor extrínsecos de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017, muestra que el 79.5% de las enfermeras de presentan un factor extrínseco medianamente satisfecho, el 20.5% presentan insatisfacción. Los mismos que guardan relación directa con los resultados hallados por Mamani (2013) donde demostro que la satisfacción extrínseca que presento la población fue del 48% insatisfacción, 42% medianamente satisfecho y por último el

10% satisfecho. Así mismo la investigación realizada por Vidaurre y Zavala (2015) en su estudio que lleva por título "satisfacción en el trabajo y estrés laboral en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria. DIRESA Lima – Huacho, 2015." en la cual los resultados dieron que el 62.2% se encuentra algo satisfecho, el 31.1% se encuentra insatisfecho, mientras que el 6.7% se encuentra muy satisfecho, esto nos señala la predominancia de prestaciones económicas algo satisfecho en la población de estudio.

En el estudio realizado por Simon (2012) titulado nivel de Satisfacción Laboral del personal de Salud del Samco Carlos Pellegrini de Argentina muestran en su resultado de estudio, menciona que el personal está mínimamente a medianamente satisfecho pero en gran parte de las sub-dimensiones, como la preocupación que muestra la institución por los trabajadores, la decisiones que se toman sin la participación de estos, la forma de organización de la institución, la comunicación interna, las políticas transparentes y la desconformidad con el sueldo que perciben. Se presentan promedios generales de 0,52 a 0,53%.

Acorde a los resultados con Diaz (2013) se encontró un nivel regular de satisfacción laboral en las condiciones físicas y materiales, así como en los beneficios laborales y remuneraciones en ambos centros de salud. Además, en el personal del CLAS se halló un nivel regular reflejado en un 50% en el factor de políticas administrativas, mientras, que el policlínico se encuentra parcialmente insatisfecho con un 34%.en cuanto a las relaciones sociales el 32% del CLAS se halla en un nivel regular y el 34% de trabajadores del policlínico está parcialmente insatisfecho (p 39).

Al analizar el primer objetivo específico sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión factor extrínseca teniendo en cuenta otros estudios realizados por la Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014) presenta en sus resultados que muchos de los profesionales de enfermería entrevistados demuestran que el 71,8% cambiarían de trabajo por un mejor sueldo y finalmente el

20,5% cambiarían de trabajo motivados por un mejor ambiente físico de trabajo. Así mismo Caballero (2002) refiere a la actitud de la persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia el trabajo (p.1). Marin, Anguiano, Lizalde, y Lemus (2015) en su trabajo de investigación concluyen Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas del hospital de Morelia Michoacán 2015 concluyen que las relaciones sociales que establecen con su superior inmediato y la remuneración económica son los únicos factores extrínsecos destacables entre los generadores de insatisfacción laboral.

La motivación es un factor indispensable para el desenvolvimiento eficaz en el trabajo, todo eso dependiendo de uno mismo también dependiendo de la mente positiva que uno se manejó o a desarrollado a lo largo de los años, según Garcia y Zapata (2013) según la teoría de imoge king la persona es un Ser social, emocional, racional, que percibe, controla, con propósitos, orientado hacia una acción con la capacidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su vida y su salud y acepta o rechaza el cuidado de salud. Así mismo la Organización Mundial de Salud (OMS, 2014) considera la salud de los trabajadores como un requisito previo esencial para los ingresos familiares, la productividad y el desarrollo económico. Por consiguiente, el restablecimiento y el mantenimiento de la capacidad de trabajo es una función importante de los servicios de salud. Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a sufrir problemas psicológicos por ello es necesario mejorar el salario, brindar ambientes cálidos y en buen estado para que estos profesionales de alguna manera se sientan cómodos en sus ambientes y

poder desenvolverse adecuadamente en su campo laboral y así el sujeto deja de estar insatisfecho.

Respecto al segundo objetivo específico la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en su dimensión intrínsecos de los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017. Los resultados expuestos en la 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 el estudio realizado por Mamani (2013) donde demostro que la Satisfacción intrínseca que presento su población fue que el 54% presenta satisfacción, 42% medianamente satisfecho. Estos resultados guardan relación con los hallazgos publicados por Vidaurre y Zavala (2015) quien reporto que el 44.4% se encuentra insatisfecho, el 44.4% se encuentra algo satisfecho, mientras que el 11.1% se encuentra muy satisfecho, esto nos señala la predominancia de la satisfacción intrínseca insatisfecha y algo satisfecho en la población de estudio.

Estos resultados guardan relación con los hallazgos publicados por (Cisneros, 2011) quien reporto que el 76.3% de las enfermeras se encontraron insatisfecho en el factores intrínsecos ya sean las condiciones de trabajo 54.5%, el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buena los aspectos que el personal de enfermería consideró como "de acuerdo a totalmente de acuerdo" fueron los relacionados "en mi trabajo cuento con servicios básicos (seguridad, limpieza y mantenimiento de las instalaciones)" 58.2%; "existe suficiente material y equipo para realizar mis actividades diarias" 56.4%; "tengo oportunidad de elegir mis días de descanso" con 58.2%; "mis actividades diarias me estimulan a realizar mi compromiso laboral" 60.9%; "me identifico con los cambios propuestos por mis compañeros" 60%; y "tengo participación en las decisiones organizacionales de mi institución" con 60%.(p 46).

Finalmente Perez (2015) en su estudio realizado “características personales y laborales en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de salud hospital nivel III Puno - 2015, demuestra que la mayor parte del profesional de enfermería tienen el grado de especialización demostrando que el 42.5% muestran estar insatisfechos laboralmente y que un 17.5% que también son especialistas están satisfechos laboralmente. En el cuadro, se muestra que el 45% de profesionales de enfermería asisten a eventos de actualización en más de dos oportunidades y están insatisfechos. También observamos que el 22.5% que asisten más de dos veces a eventos de actualización se encuentran satisfechos.

Finalmente considerando que el resultado obtenido principalmente se origina por la dimensión intrínseca, viendo la importancia de reforzar las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos de acuerdo a la teoría de Herzberg citado por Gonzales (2012) considera que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso o también se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivaciones externas.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- **Primero:** A un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva baja 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 laboral.
- **Segundo:** A un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa ($r = ,518$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en la dimensión extrínsecos.
- **Tercero:** A un nivel de significancia del 5%, se acepta la H_a , asumiendo que existe correlación directa y significativa ($r = ,523$) entre inteligencia emocional y factor intrínseco en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017.

5.2. Recomendaciones:

- Al Ministerio de Salud. Se recomienda incorporar en su plan estratégico programas, proyectos para mejorar el clima organizacional y laboral Del

mismo modo velar por el aumento de personal de salud específicamente el de enfermería ya que la sobre carga laboral produce insatisfacción laboral, también mejorar la disposición de equipos, materiales e infraestructura del centro de salud siendo un factor externo que favorece la satisfacción e insatisfacción laboral.

- A la Micro red Cono sur Juliaca se recomienda Coordinar con el equipo de capacitación mensual, para organizar talleres de sensibilización: empatía, actitudes, manejo de ánimo y pausa activa. Al director y jefes deberían establecer una política de desarrollo de recursos humanos dentro de ello, fomentar estrategias de motivación, estímulos como incentivos a través por el logro de objetivos, capacitaciones bolsas de viaje etc.
- Se recomienda a las jefas de enfermería de cada servicio Mejorar aquellos factores relacionados con el contexto del trabajo, la seguridad del trabajo, la supervisión con el fin de evitar la insatisfacción.
- A la Universidad Peruana Unión (UPeU) se recomienda 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.

Referencias bibliográficas

- Andrade, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. Licenciatura, Universidad de Guayaquil facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil . Obtenido de <http://docplayer.es/36602898-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-psicologicas-trabajo-de-titulacion.html>
- Apuy, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008*. Tesis, Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Costa Rica. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*, 132- 147. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>
- Ardila, R. (Marzo de 2011). Inteligencia. ¿Que sabemos y que nos falta por investigar? *Psicología*, 1-7. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Felix Mayorga Soto"*. tesis, Lima.
- Augusto, J. (2006). Relación entre Burnout e Inteligencia Emocional y su Impacto en Salud Mental, Bienestar y satisfacción Laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 1-16.
- Avilés Martínez, J., & Sánchez Lorente, M. (2012). *Guía para personas con úlceras por presión o riesgo de padecerlas y sus cuidadores*. Valencia : Generalitat Valenciana. Obtenido de http://www.guiasalud.es/GPC/GPC_520_Ulceras_por_presion_paciente.pdf

- Berduzco, N., Jarufe, C., & Espinoza, B. (2010). Factores Asociados con los niveles de Inteligencia Emocional En Estudiantes de la Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad de Cusco-2010. *Inteligencia Emocional*, 1-8.
- Billikopf, G. (2003). *Las Relaciones Interpersonales*. California. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.htm>
- Bisquerra, R. (Diciembre de 2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Redalyc*, 19(3), 95-144. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927006.pdf>
- Bolaños, A., Bolaños, E., Gomez, D., & Escobar, A. (18 de Mayo de 2013). Origen del concepto "Inteligencia Emocional". *Escuela de ciencias de la comunicacion*, 2-18. Obtenido de <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la Enseñanza. *profesorado*, 1-2. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cardenas, L., Velasco, c., & Fabela, M. (27 de Octubre de 2012). Desempeño Laboral del Personal de Enfermería: una vision de genero octubre, 2012. 1-18. Obtenido de http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPENO_LABORAL_DEL_PERSONAL.pdf
- Castello, A., & Cano, M. (21 de septiembre de 2011). Inteligencia Interpersonal; conceptos clave. Barcelona . Obtenido de Enlace web: <http://www.aufop.com>
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacion laboral en enfermeria en una institucion de salud de cuato nivel*. tesis, Universidad Nacional de Colombia , Bogota colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Cisneros, C. (2011). *Satisfaccion Laboral del personal de enfermeria y u Relacion con las condiciones de trabajo hospitalario*. Tesis de Maestria, Universidad

Autonoma de San Luis Potosi, Mexico. Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/3020/4/MAE1ASL01101.pdf>

Coca, K. (2010). *Inteligencia Emocional y satisfaciion laboral en docentes de educacion inicial de la Red N 4 de Ventanilla Callao*. Tesis, Lima.

Consejo Internacional de Enfermeras. (2016). *Mejorando la capacidad de recuperacion de los Sistemas de Salud (CIE)*. Ginebra, Suiza: Copyright. Obtenido de <http://instituciones.sld.cu/feppen/files/2016/03/carpeta-2016.pdf>

Cruz, N., Martin, V., & Trevilla, C. (Octubre de 2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de. *CIRIEC*, 1-27. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17413043009>

Diaz, L. (2012). *Programa Sanitario de Inteligencia Emocional y Resiliencia, en Profesionales de Salud Region Puno, 2012*. Puno.

Diaz, S. (2013). *Satisfaccion Laboral y Sindrome de Burnout entre el personal de un Policlinico y en el de una Comunidad Local de Administracion de Salud, Distrito la Victoria, Chiclayo - 2012*. licenciatura, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf

Escarpin, M., Lillo, A., Mira, F., Suarez, E., & Palomar, M. (2013). *Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales*. Ciencias de la Educación, Alicante. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43092/1/2013-XI-Jornadas-Redes-50.pdf>

Fernandez, M. (15 de Julio de 2013). Inteligencia Emocional. *revista de claseshistorica*, 1-12. Obtenido de <file:///C:/Users/hp.15/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocional-5173632.pdf>

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Iberoamericano de educacion superior (RIES)*, VI, 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>

- Garcia, C., & Zapata, S. (3 de Junio de 2013). Obtenido de http://modelosenfermerosucaldas.blogspot.pe/2013/06/marco-de-sistemas-de-interaccion-y_2602.html
- Garcia, R., & Rivas, B. (2010). *Clima Organizacional de la Carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad de el Salvador y su Realacion con el Desempeño Laboral del Personal Docente en el Periodo Julio-Septiembre*. tesis, Universidad de el Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/40/3/10136561.pdf>
- Gea, V. (2001). *La inteligencia Emocional en la Infancia Educacion, Familia y Escuela*. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/monografias/1/infancia_ie.shtml
- Goleman, D. (1998). *La Practica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos. Obtenido de https://www.academia.edu/20566226/Inteligencia_Emocional_Goleman
- Goleman, D. (2013). *Cerebro y la Inteligencia Emocional (Vol. I)*. España. Recuperado el Domingo de junio de 2017, de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=o_kVCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=inteligencia+emocional+tesis+2015&ots=Obi5OsnR2a&sig=iWxl5v_AZyXNAMb9I-YWYB_rq9M#v=onep.e&q&f=false
- Gonzales, J. (11 de Abril de 2012). *Desarrollo Directivo*. Obtenido de <http://jimmy-desarrollodirectivo.blogspot.pe/2012/04/teoria-bifactorial.html>
- Grupo Oceano. (s.f.). *Nuevo Manual De Enfermería (1ra Edicion ed.)*. Barcelona-España: Oceano Centrum.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta ed.)*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernandez, M., Hernandez, A., Nava, G., Perez, M., Hernandez, G., Matus, R., & Balseiro, C. (1 de Enero de 2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 1-9. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002

- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2003). *Metodologia de la investigacion* (Quinta edicion ed.). Mexico: MC GRANW HILL.
- Huaman, N. (2015). *Factores Institucionales y satisfaccion laboral del profesional de Enfermeria del Hospital Maria Auxiliadora,2015*. tesis, Universidad Peruana Union , Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/384/1/Nancy_Tesis_maestria_2016.pdf
- Instituto Nacional de Estadistica e Informatica. (Diciembre de 2014). Encuesta Nacional de satisfaccion de usuarios de aseguramiento universal en salud. *INEI*, 1- 108. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Lactayo, c. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional del profesional de Enfermeria,Hospital de emergencia Jose Casimiro Ulloa*. tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/288/1/Lactayo_cm.pdf
- Mamani, D. (2013). *Inteligencia Emocional y Satisfaccion Laboral del Profesional de Enfermeria en la Micro Red Cabanillas-Puno*. Tesis para optar titulo profesional, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de file:///C:/Users/hp.15/Downloads/Mam0ani_Lopez_Danitza_Nieves-2INTELIGENCIA-EMOCION00AL-Y-SATISFACCI%C3%93N-LABORAL%20(4).pdf
- Marin, M., Anguiano, A., Lizalde, A., & Lemus, B. (Marzo de 2015). Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas. *3° Congreso Virtual Internacional sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica*, 1-14. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/95-374-1-PB%20(1).pdf
- Meiriño, J. L., Vasquez, Mendez, M., Simonetti, C., & Palacio, M. M. (12 de 6 de 2012). *Fundamentos UNS*. Obtenido de Fundamentos UNS: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/nola-pender.html>

- Meliá, J., Peiró, & Jose. (1998). La medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. 1-11. Obtenido de http://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Molero, C., Saiz, E., & Esteban, C. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional. *Redalyc*, 11-30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>
- Mora, J. A., & Martín, M. (2007). La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternberg (1985) como desarrollos teóricos precursores de la noción de inteligencia emocional. *Historia de la psicología*, 28, 1-26. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaConcepcionDeLaInteligenciaEnLosPlanteamientosDeG-2514677.pdf>
- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W., & Maldonado, M. d. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana*, 1-5. Recuperado el Miércoles de Julio de 2017, de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1927/1934>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (Abril de 2014). *Centro de prensa*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/es/>
- Organización Panamericana de la Salud. (5 de octubre de 2007). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. *27 Conferencia Sanitaria Panamericana*, (págs. 1- 16). Washington. Obtenido de www.paho.org/hp/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&Itemid=1557&lang=es
- Paes, M., & Castaño, J. (mayo -agosto de 2015). Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32, 1-18. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5798/6984>

- Peate, I., & Nair, M. (2012). *Anatomía y fisiología para enfermeras*. México: Mc Graw Hill.
- Perez, J., & Fidalgo, M. (1997). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*, 1-6. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Perez, S. (2015). *Características Personales y Laborales en la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de ESSALUD Hospital Nivel III Puno 2015*. tesis de licenciada, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2527/Perez_Rodriguez_Stephanie_Naysha.pdf?sequence=1
- Piqueras, J., Ramos, V., & Martínez, A. (Diciembre de 2009). Emociones negativas y su impacto en la salud Mental y Física. *Suma Psicológica*, 1-29.
- Raile Alligood, M., & Marriner Tomey, A. (2011). *Modelos y Teorías en Enfermería* (Septima ed.). España: ELSEVIER.
- Rego, A., & fernandes, C. (2005). Inteligencia Emocional: Desarrollo y validación de un Instrumento de Medida. 39, 1-16. Obtenido de <http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP03904.pdf>
- Ruzafa, M., Madrigal, M., Velandrino, A., & Lopez, L. (10 de Abril de 2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Españoles que Trabajan en Hospitales Ingleses. 1-9. Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiA1eujy_nQAhVLPCYKHeJaBJk4ChAWC CgwAQ&url=http%3A%2F%2Fprints.uanl.mx%2F1038%2F1%2F1080116294.PDF&usg=AFQjCNHpzeRedqnrqYyd56iiXnJXVlc-GKw&bvm=bv.142059868,d.eWE
- Salas, R. (2012). Los procesos formativos, la competencia profesional y Desempeño Laboral E n el S istema Nacional de Salud de Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 1-3. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>

- Saldaña , M. (2015). *Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Region la Libertad de la ONG Manuela Ramos*. Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el martes de febrero de 2017
- Sanchez, G. (2013). *Las Emociones en la practica enfermera*. tesis, Universidad Autonoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284050/gsr1de1.pdf;jsessionid=63A2CC69C18FA4C3FB1D1ED1DA321666?sequence=1>
- Schiro, A. (2010). *Burnout e Inteligencia Emocional en docentes de EGB*.
- Segura, M., & Ramos, V. (Enero de 2009). Psicología de la Felicidad. *Psicología de la Felicidad*,1-14.Obtenidode <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/mdelcsegura.pdf>
- Subbuyuj, W. (2013). "*Adaptabilidad social de un grupo de Auditores que laboran en distintas empresas de la ciudad de guatemala*". Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Subbuyuj-Wendy.pdf>
- Ugarriza, N. (2001). Adaptacion y estandarizacion del inventario de inteligencia emocional de Baron ICE -JA en jovenes y adultos muestra de Lima Metropolitana. Lima. Obtenido de https://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra. *Persona*, 1- 49. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112816001>
- Valderrama Mendoza, S. (2010). *Pasos Para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigacion Cientifica* (Segunda ed.). Lima- Peru: San Marcos.
- Valera Raina. (1999). Santa Biblia. Sociedades Biblicas Unidas.
- Vidaurre, M., & Zavala, J. (2015). *Satisfaccion en el Trabajo y Estres Laboral en la Direccion Ejecutiva de Inteligencia Sanitaria,Diresa*. tesis, Huacho. Obtenido de

http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/331/TFCS_TTS60.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vuotto, M., & Arzadun, P. (Diciembre de 2007). *Biblioteca Digital FCE (Facultad de Ciencias Economicas)*. Obtenido de El buen trabajo y la Satisfaccion Laboral: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059

White, E. (1970). *Consejos sobre Mayordomia Cristiana*. florida , Buenos Aires, Argentina: Copyright.

white, E. (1990). *Mente caracter y personalidad* (1 ed., Vol. tomo 2). Argentina: Sudamericana.

Zarate, R., & Matviuk, S. (Diciembre de 2010). La Inteligencia Emocional y el Sector Financiero Colombiano. *EAN*, 1-18. Obtenido de https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1/num1/REAL_Vol1Num1_pp43-50.pdf

Zelada, V. (2014). *Nivel de Satisfaccion Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos,Lima.Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Roales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

ANEXOS

Anexo A. Carta de autorización



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA - JULIACA



Villa Chullunquiani, 25 de enero de 2016

Doctor
Miguel Angel Jara Condori
Director del Centro de salud - Micro Red Cono Sur
San Román - Juliaca
Presente.-



De mi especial consideración:

Es sumamente grato dirigirme a usted en primer lugar extenderle cordiales saludos a nombre de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Unión FJ.

Mediante la presente solicito, autorización para, Nataly Condori Perez bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería. Para que pueda ejecutar su proyecto tesis titulado, **"Inteligencia emocional y satisfacción laboral en Profesionales de Enfermería del Centro de Salud Micro Red Cono Sur Juliaca - 2017"** Y poder contribuir sus conocimientos adquiridos en beneficio de su institución.

Agradezco la atención a la presente y aprovecho la oportunidad para reiterarle los afectos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Dra. Yenny Chura Muñico
Coordinadora (E) de la EP Enfermería
Filial Juliaca

Carretera Arequipa Km. 6 Chullunquiani - Juliaca
Telf: 951 292537 - #951 752051 / www.upeu.edu.pe



AUTORIZACION

La Jefatura de la Micro Red Cono Sur autoriza a la Bachiller en Enfermería, **Nataly Condori Perez**, identificada con DNI N° 62108820, para que pueda ejecutar su proyecto de tesis con el personal de Enfermería de toda la Micro Red Cono Sur.

Juliaca, 25 de Enero del 2017




Miguel A. Jara Condori
CIRUJANO DENTISTA
CDP 4485

Anexo B. Consentimiento



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS ATRAVEZ DEL CUESTIONARIO "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED CONO SUR JULIACA, 2017"

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación, aplicada por la bachiller en enfermería (Nataly Condori Perez) como requisito para obtener el título de licenciatura en enfermería, en la Universidad Peruana Unión.

Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá analizar la información para buscar posibles soluciones.

Así mismo, sé que esta información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y mi nombre no será utilizado. Además afirmo que se me proporciono suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación.

Fecha:

Firma del participante:

DNI:



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS A TRAVÉS DEL CUESTIONARIO "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRO RED CONO SUR JULIACA, 2017"

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación, aplicada por la bachiller en enfermería (Nataly Condori Perez) como requisito para obtener el título de licenciatura en enfermería, en la Universidad Peruana Unión.

Estoy consciente que la información que estoy suministrando permitirá analizar la información para buscar posibles soluciones.

Así mismo, sé que esta información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y mi nombre no será utilizado. Además afirmo que se me proporciono suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación.

Fecha: 10 de febrero

Firma del participante:

DNI: 40495844

Anexo C. Ficha de recolección de datos

Inventario de Inteligencia Emocional del Bar-On ICE

Instrucciones:

Este Inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

- 1 = Pocas veces es mi caso.**
- 2 = A veces es mi caso.**
- 3 = Muchas veces es mi caso.**
- 4 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso**
- 5 = Rara vez o nunca es mi caso.**

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no se para que soy bueno (a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					

24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco estos últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles Soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.					

68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.					
69	Me resulta difícil aceptarme tal como soy. Que					
70	Me es difícil llevarme con los demás.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que le sucede a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento (a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					

109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

Anexo D. Escala de Satisfacción Laboral 20/23

El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su establecimiento .Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas .El resultado pretende servir de sustento para mejoras de índole laboral.

Instrucciones: Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

PROPOSICIONES	INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO
1. El Trabajo que Ud. tiene lo hace sentir.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
2. Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar cosas en que usted destaca, se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para hacer las cosas que le gustan, Ud. se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
4. Con el salario que Ud. percibe esta.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
5. Con el apoyo en los objetivos y metas de producción que le brinda su servicio, Ud.se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
6. Con la limpieza, higiene y salubridad de servicio Ud.se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
7. Con el ambiente físico y el espacio de que dispone en servicio Ud.se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
8. Con la iluminación de su institución Ud. se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
9. Con la ventilación de su institución Ud. Se siente	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
10. Con la temperatura de su institución Ud. Se siente	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>		<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
11. Con las oportunidades de capacitación Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
12. Con las oportunidades de promoción que le brinda la institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
13. Con las relaciones personales que mantiene con sus superiores Ud. Se siente	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
14. Con el cumplimiento del MOF y ROF Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
15. Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
16. Con la forma en que sus supervisiones juzgan su tarea Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
17. Con la igualdad y justicia de trato que recibe de su tarea, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
18. Con el apoyo que recibe de sus superiores Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
19. Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
20. Con la participación en las decisiones de su institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
21. Con el grado en que su institución cumple con la ley de la enfermera Ud. Se siente	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
22. Con la forma en que se negocian los cambios de turno Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
23. Con la seguridad en el lugar del trabajo Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>



Inventario de Inteligencia Emocional del Bar-On ICE

Instrucciones:

Este Inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

- 1 = Rara vez o nunca es mi caso.
- 2 = Pocas veces es mi caso.
- 3 = A veces es mi caso.
- 4 = Muchas veces es mi caso.
- 5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

N°	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.			X		
2	Es duro para mí disfrutar la vida.			X		
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.	X			X	
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.		X			
5	Me agradan las personas que conozco.		X			
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	X				
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	X				
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).			X		
9	Reconozco con facilidad mis emociones.	X				
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					X
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.	X				
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.				X	
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.			X		
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.				X	
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.		X			
16	Me gusta ayudar a la gente.		X			

17	Me es difícil sonreír.			X		
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.		X			X
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.	X				
21	Realmente no se para que soy bueno (a).					X
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					X
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.				X	
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					X
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.	X				
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.			X		
28	En general, me resulta difícil adaptarme.				X	
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.			X		
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.				X	
31	Soy una persona bastante alegre y optimista	X				
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					X
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.	X				
34	Pienso bien de las personas.				X	
35	Me es difícil entender como me siento.		X			
36	He logrado muy poco estos últimos años.					X
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	X				
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.				X	
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	X				
40	Me tengo mucho respeto.		X			
41	Hago cosas muy raras.			X		
42	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.				X	
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	X				
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.		X			
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					X
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.			X		

47	Estoy contento(a) con mi vida.		X			
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					X
49	No puedo soportar el estrés.	X				
50	En mi vida no hago nada malo.	X				
51	No disfruto lo que hago.				X	
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	X				
53	La gente no comprende mi manera de pensar.		X			
54	Generalmente espero lo mejor.		X			
55	Mis amigos me confían sus intimidades.	X				
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					X
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.		X			
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.			X		
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.		X			
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles Soluciones y luego escojo la que considero mejor.			X		
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.			X		
62	Soy una persona divertida.					X
63	Soy consciente de cómo me siento.	X				
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.				X	
65	Nada me perturba.		X			
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					X
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.		X			
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo ocurre a mi alrededor.			X		
69	Me resulta difícil aceptarme tal como soy. Que			X		
70	Me es difícil llevarme con los demás.			X		
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	X				
72	Me importa lo que le sucede a los demás.	X				
73	Soy impaciente.					X
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.			X		
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.			X		
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.			X		

77	Me deprimó.			X		
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	X				
79	Nunca he mentado.		X			
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					X
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.		X			
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					X
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	X				
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.		X			
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.	X				
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.				X	
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.		X			
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).		X			
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					X
90	Soy capaz de respetar a los demás.			X		
91	No estoy muy contento (a) con mi vida.					X
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.			X		
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	X				
94	Nunca he violado la ley.	X				
95	Disfruto de las cosas que me interesan.		X			
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.			X		
97	Tiendo a exagerar.		X			
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	X				
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.			X		
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	X				
101	Soy una persona muy extraña	X				
102	Soy impulsivo(a).		X			
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.		X			
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.		X			
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.				X	

106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.				X
107	Tengo tendencia a depender de otros.				X
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.	X			
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.				X
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.				X
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.				X
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.		X		
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.			X	
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.	X			
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	X			
116	Me es difícil describir lo que siento.	X			
117	Tengo mal carácter.		X		
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.			X	
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.	X			
120	Me gusta divertirme.		X		
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.		X		
122	Me pongo ansioso(a).	X			
123	No tengo días malos.	X			
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.			X	
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.	X			
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.			X	
127	Me es difícil ser realista.				X
128	No mantengo relación con mis amistades.			X	
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).		X		
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.	X			
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.			X	
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.	X			
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.				X

Escala de Satisfacción Laboral 20/23

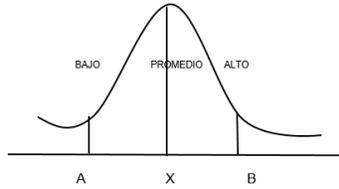
El presente instrumento tiene el propósito de identificar el grado de satisfacción en el trabajo que usted realiza en su establecimiento. Es completamente anónimo por lo que le pido la mayor veracidad de las respuestas. El resultado pretende servir de sustento para mejoras de índole laboral.

Instrucciones: Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

PROPOSICIONES	INSATISFECHO			MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. El Trabajo que Ud. tiene lo hace sentir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar cosas en que usted destaca, se siente.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para hacer las cosas que le gustan, Ud. se siente.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Con el salario que Ud. percibe esta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Con el apoyo en los objetivos y metas de producción que le brinda su servicio, Ud. se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Con la limpieza, higiene y salubridad de servicio Ud. se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Con la forma en que sus supervisiones juzgan su tarea Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
17. Con la igualdad y justicia de trato que recibe de su tarea, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
18. Con el apoyo que recibe de sus superiores Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
19. Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
20. Con la participación en las decisiones de su institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
21. Con el grado en que su institución cumple con la ley de la enfermera Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>
22. Con la forma en que se negocian los cambios de turno Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
23. Con la seguridad en el lugar del trabajo Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Anexo E. Escala de puntuación de Inteligencia Emocional Escala de Estaninos



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

Desde:

X= media

DS = desviación estándar

Siendo intervalos: reemplazando

Alto= b+1

$$A = X - 0.75 (DS)$$

Medio= a +1

$$B = X + 0.75 (DS)$$

Bajo=mínimo-a

$$BAJO = 0 - 250.9$$

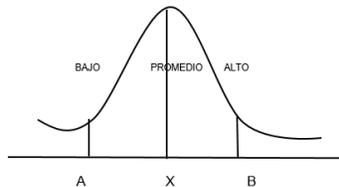
Media =314.3

$$PROMEDIO = 251-377.68$$

Desviación estándar = 63.3

$$ALTO = 377.69$$

ESCALA DE PUNTUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN SU DIMENSION INTRAPERSONAL ESCALA DE ESTANINOS



$$A = x - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

Desde:

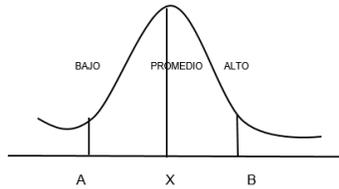
X= media

DS = desviación estándar

Siendo intervalos: reemplazando

Alto= b+1	A	=X-0.75 (DS)
Medio= a +1	B	=X+0.75 (DS)
Bajo=mínimo-a	BAJO	= 0 – 74.18
Media = 104	PROMEDIO	= 74.19-133.81
Desviación estándar= 29.8	ALTO	=133.82

ESCALA DE Puntuación DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN SU DIMENSION INTERPERSONAL ESCALA DE ESTANINOS



A= x – 0.75 (DS)

Desde:

X= media

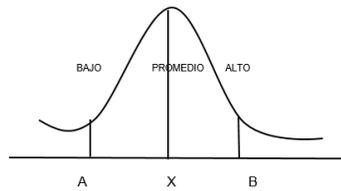
DS = desviación estándar

Siendo intervalos: reemplazando

Alto= b+1	A	=X-0.75 (DS)
Medio= a +1	B	=X+0.75 (DS)
Bajo=mínimo-a	BAJO	= 0 – 49.52
Media = 67.2	PROMEDIO	= 49.53- 84.79
Desviación estándar= 17.6	ALTO	=84.80

Bajo=mínimo-a	BAJO	= 0 – 36.46
Media = 45.3	PROMEDIO	= 36.47- 54.07
Desviación estándar= 8.8	ALTO	=54.08

ESCALA DE PUNTUACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN SU DIMENSION ANIMO GENERAL ESCALA DE ESCANINO



$A = x - 0.75 (DS)$

Desde:

X= media

DS = desviación estándar

Siendo intervalos: reemplazando

Alto= b+1 A =X-0.75 (DS)

Medio= a +1 B =X+0.75 (DS)

Bajo=mínimo-a BAJO = 0 – 34.43

Media = 41.5 PROMEDIO = 34,44- 48.47

Desviación estándar= 7.02 ALTO =48.48

Anexo F. Fotos

