

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con mención en administración y Gestión

Autor:

Iris Soriano Vásquez

Asesor:

Dra. Mayela Cajachahua Castro

Lima, octubre del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mayela Cajachagua Castro, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras**"; de Iris Soriano Vásquez, tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de setiembre del año 2023.



Dra. Mayela Cajachagua Castro

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 12 días del mes de octubre del año 2023 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección de la presidenta: Dra. María Teresa Cabanillas Chávez, el secretario: Mg. Josué Edison Turpo Chaparro y los demás miembros: Dra. Ruth Ester Mamani Limachi, Mg. Charming Morales García y la asesora: Dra. Mayela Cajachagua Castro, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras", de la candidata Iris Soriano Vasquez conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Enfermería con Mención en Administración y Gestión.

La Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a la candidata hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la candidata. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Iris Soriano Vasquez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato/a (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a la candidata a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a

Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos



Secretario/a



Candidato/a (a)



Miembro



Miembro



Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Adióis quién me dirigió y me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi esposo Esnaider, por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para realizar esta tesis y así cumplir con mis objetivos.

Gracias también a mis dos queridas amigas Alid Muguerza y Flor Campos que me apoyaron y me motivaron hacer perseverante y seguir adelante, paso firme para llegar a la meta.

Iris Soriano Vásquez

Índice

Resumen	7
Introducción.....	9
Metodología.....	13
Resultados	15
Conclusión	19
Referencias Bibliográficas	19
Tablas y Figuras	27

Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras.

Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses.

Resumen

Antecedentes: La inteligencia emocional (IE) ha emergido como un factor crucial en la eficacia laboral y el bienestar en el ámbito de la atención médica. En particular, su relevancia se acentúa en el sector de la enfermería, donde las demandas emocionales y sociales son elevadas. Además, la satisfacción laboral y el manejo de conflictos se reconocen como predictores vitales de la calidad del servicio de atención al paciente. Sin embargo, existe una escasez de investigaciones que aborden el rol mediador del manejo de conflictos en la relación entre la IE y la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería. Objetivo: Este estudio tiene como objetivo evaluar el rol mediador del manejo de conflictos en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeras. Métodos: Se empleó un diseño transversal y explicativo. Participaron un total de 208 enfermeras con edades entre 18 a 65 años ($M= 41.18$, $DS= 8,942$). Se recopilaron los datos utilizando cuestionarios auto informados para medir la inteligencia emocional, el manejo de conflictos y la satisfacción laboral. Se realizó un análisis de Estructural Equation Modeling (SEM) para evaluar las hipótesis planteadas. Resultados: Los resultados confirmaron una relación positiva entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos ($\beta = 0.64$, $p < .001$). Asimismo, entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral ($\beta = 0.37$, $p < .001$). Además, el manejo de conflictos se confirmó como un mediador en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($\beta = 0.77$, $p = .002$). Conclusiones: El estudio resalta la importancia de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos como predictores de la satisfacción laboral en enfermeras. Los hallazgos sugieren que las intervenciones destinadas a mejorar la inteligencia emocional podrían ser una vía eficaz para aumentar la satisfacción laboral, especialmente cuando se integran estrategias de manejo de conflictos.

Summary

Background: Emotional intelligence (EI) has emerged as a crucial factor in work effectiveness and well-being in healthcare. In particular, its relevance is accentuated in the nursing sector, where emotional and social demands are high. Furthermore, job satisfaction and conflict management are recognized as vital predictors of patient care service quality. However, there is a paucity of research addressing the mediating role of conflict management in the relationship between EI and job satisfaction in the nursing context. Objective: This study aims to evaluate the mediating role of conflict management in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in nurses. Methods: A cross-sectional and explanatory design was used. A total of 208 nurses aged between 18 and 65 years participated ($M= 41.18$, $SD= 8,942$). Data were collected using self-report questionnaires to measure emotional intelligence, conflict management, and job satisfaction. A Structural Equation Modeling (SEM) analysis was performed to evaluate the proposed hypotheses. Results: The results confirm a positive relationship between emotional intelligence and conflict management ($\beta = 0.64$, $p < .001$). Likewise, between conflict management and job satisfaction ($\beta = 0.37$, $p < .001$). Furthermore, conflict management is confirmed as a mediator in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction ($\beta = 0.77$, $p = .002$). Conclusions: The study highlights the importance of emotional intelligence and conflict management as predictors of job satisfaction in nurses. The findings suggest that interventions aimed at improving emotional intelligence could be an effective route to increasing job satisfaction, especially