

3-11-25 - Evelyn Mirkala - Jose Miranda.docx

 My Files My Files Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:526479408

Fecha de entrega

11 nov 2025, 1:05 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

11 nov 2025, 1:09 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

3-11-25 - Evelyn Mirkala - Jose Miranda.docx

Tamaño del archivo

345.5 KB

16 páginas

5183 palabras

31.089 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.coursehero.com	<1%
2	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Cajamarca on 2025-11-05	<1%
3	Trabajos entregados	Universidad TecMilenio on 2025-11-08	<1%
4	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Científica del Sur on 2025-11-06	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Europea de Madrid on 2025-04-12	<1%
7	Internet	www.grafiati.com	<1%
8	Internet	es.scribd.com	<1%
9	Internet	core.ac.uk	<1%
10	Internet	revistas.unat.edu.pe	<1%
11	Publicación	Cisneros Arata, Victor Edmundo. "Discusion de los factores que confluyen en la di...	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Privada Boliviana on 2019-12-18	<1%
13	Internet	www.elsevier.es	<1%
14	Internet	crea.ujaen.es	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2017-09-06	<1%
16	Trabajos entregados	infopes on 2025-06-17	<1%
17	Trabajos entregados	Universidad Carlos III de Madrid on 2021-07-09	<1%
18	Trabajos entregados	Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO on 2025-09-14	<1%
19	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Colombia on 2018-07-04	<1%
20	Trabajos entregados	CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-12-07	<1%
21	Internet	dokumen.pub	<1%
22	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
23	Internet	www.slideshare.net	<1%
24	Publicación	"Cuidado Integral em Saúde: Perspectivas Interdisciplinares, Políticas Públicas e I...	<1%
25	Trabajos entregados	Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador on 2021-1...	<1%

26	Publicación	Gabriel De Los Santos Tavárez, Leandro De León, Joel Máximo Romero Solano. "Ev...	<1%
27	Trabajos entregados	National University College - Online on 2025-08-07	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Abierta para Adultos on 2024-10-16	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Loja on 2025-07-15	<1%
30	Trabajos entregados	Universidad de Guadalajara - Posgrados on 2025-01-24	<1%
31	Trabajos entregados	Universidad de Navarra on 2025-03-25	<1%
32	Trabajos entregados	University of Westminster on 2020-07-13	<1%
33	Internet	lookformedical.com	<1%
34	Internet	pt.scribd.com	<1%
35	Internet	www.theibfr.com	<1%
36	Trabajos entregados	National University College - Online on 2025-04-25	<1%
37	Trabajos entregados	UNIBA on 2025-09-08	<1%
38	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-06	<1%
39	Trabajos entregados	Universidad del Sagrado Corazon on 2024-09-15	<1%

40	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
41	Internet	eprints.uanl.mx	<1%
42	Internet	moam.info	<1%
43	Internet	multidisciplinar.ageditor.uy	<1%
44	Internet	repositori.upf.edu	<1%
45	Internet	repositorio.ulasamericas.edu.pe	<1%
46	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
47	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%

“Efectos de la satisfacción laboral e inteligencia emocional en el comportamiento de cuidado de profesional enfermero”

Evelyn Mirkala Mamani Vilca*, José Luis Miranda Fernández*

* Escuela de Post Grado Ciencias de la Salud - Universidad Peruana Unión

1 Introducción

En el contexto actual de la atención sanitaria, el profesional de enfermería desempeña un papel fundamental en la provisión de cuidados humanizados, integrales y seguros. Este rol adquiere particular relevancia frente a los desafíos emergentes de los sistemas de salud, como la sobrecarga laboral, el agotamiento emocional, la escasez de recursos humanos y la alta demanda asistencial. Dentro de este marco, la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería no solo depende de sus competencias técnicas, sino también de factores psicosociales, como la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, los cuales pueden influir directamente en su comportamiento profesional y en la percepción del usuario respecto a la atención recibida.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) ha reconocido que los profesionales de enfermería son esenciales para el logro de una atención centrada en la persona, la familia y la comunidad, desempeñando funciones clave en todos los niveles del sistema de salud. No obstante, diversos informes indican que este personal enfrenta condiciones adversas, entre ellas, turnos prolongados, elevada carga de trabajo, limitada autonomía profesional y recursos materiales insuficientes, lo que repercute negativamente en su bienestar y desempeño. En este contexto, resulta imperativo analizar los determinantes que influyen en la expresión de conductas de cuidado, especialmente aquellas relacionadas con la dimensión humanista y empática del ejercicio profesional.

La satisfacción laboral, definida como el grado de conformidad del individuo con su entorno de trabajo y sus condiciones laborales, se ha consolidado como un componente crucial en la retención del personal, la disminución del ausentismo, el fortalecimiento del compromiso organizacional y la mejora del rendimiento clínico (Duche & Rivera, 2019). Estudios recientes han evidenciado que niveles elevados de satisfacción se asocian con una mayor disposición a brindar cuidados de calidad, así como con una mejor percepción del clima organizacional. Sin embargo, otros hallazgos sugieren que dicha satisfacción podría no ser suficiente por sí sola para explicar conductas complejas como el comportamiento de cuidado, el cual integra aspectos emocionales, cognitivos y relacionales.

En este sentido, la inteligencia emocional (IE) ha cobrado creciente relevancia como una competencia transversal en el ámbito de la salud. Entendida como la capacidad para identificar, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas (Mayer et al., 2000), la IE permite a los profesionales enfrentar situaciones estresantes, establecer relaciones terapéuticas efectivas y mantener una actitud empática frente al sufrimiento humano. Lampreia et al. (2023) sostienen que la inteligencia emocional es un recurso clave para la práctica de enfermería en entornos críticos, ya que mejora el autocontrol, la toma de decisiones y la resiliencia profesional. En el caso peruano, aún existen escasos estudios que evalúen empíricamente la influencia de esta variable en la conducta profesional del cuidado, lo que justifica la necesidad de generar evidencia contextualizada.

El comportamiento de cuidado, por su parte, constituye una manifestación observable de los valores, actitudes y competencias del enfermero en su interacción directa con el paciente. Esta conducta abarca dimensiones como el respeto por la dignidad, la comunicación empática, la atención personalizada, la capacidad de escucha activa, y el acompañamiento emocional. Morales et al. (2016) proponen que los comportamientos del cuidado pueden ser medidos de forma objetiva, permitiendo así evaluar su frecuencia e intensidad en la práctica clínica. En la actualidad, se reconoce que este tipo de comportamiento no solo impacta en la experiencia del paciente, sino también en sus resultados clínicos y en la calidad percibida del servicio de salud.

Frente a esta realidad, se vuelve prioritario estudiar la interacción entre satisfacción laboral, inteligencia emocional y comportamiento de cuidado desde una perspectiva integradora y empírica. En particular, explorar hasta qué punto estas variables se relacionan y cuáles de ellas actúan como predictores significativos del comportamiento de cuidado puede ofrecer claves importantes para el diseño de estrategias institucionales orientadas a fortalecer la práctica profesional del enfermero. Además, este enfoque contribuirá a comprender de forma más amplia las dinámicas internas que condicionan el desempeño clínico en entornos hospitalarios complejos y multiculturales como el peruano.

Por tanto, el presente estudio se plantea como una contribución científica destinada a analizar los efectos de la satisfacción laboral e inteligencia emocional en el comportamiento de cuidado del profesional de enfermería en el Perú. A través de una metodología rigurosa, se busca generar evidencia empírica que permita sustentar intervenciones orientadas al fortalecimiento del recurso humano en salud. En este contexto, el propósito central de la investigación es ofrecer una mirada integral sobre los factores personales y organizacionales que inciden en la calidad del cuidado, con énfasis en el desarrollo de competencias emocionales como eje articulador de una atención ética, humanizada y centrada en el paciente.

2 Métodos

2.1 Diseño y población

La presente investigación adoptó un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, orientado a la descripción, explicación y predicción objetiva de los fenómenos observados (Ponce et al., 2018). Se aplicó el método hipotético-deductivo, lo cual permitió formular supuestos teóricos y contrastarlos empíricamente mediante el análisis estadístico riguroso de los datos (Flores, 2019; Manterola et al., 2019). El estudio fue de tipo correlacional, al buscar establecer la relación entre variables sin manipularlas (Osada & Salvador, 2021), y su diseño fue de corte transversal, dado que la información se recolectó en un único momento temporal, lo cual permitió obtener una fotografía precisa de la situación estudiada (Cvetkovic et al., 2021). La población estuvo conformada por profesionales de enfermería pertenecientes a las regiones de costa, sierra y selva del Perú. Se empleó una muestra aleatoria de 690 individuos, con un nivel de confianza del 95% y una precisión de ± 4 unidades porcentuales, un porcentaje poblacional que prevé que sea alrededor de 50%, con una tasa de pérdidas de seguimiento del 13%. Los criterios de inclusión consideraron a profesionales con nacionalidad peruana, entre 21 y 69 años y con una experiencia laboral mínima de tres meses. Se excluyeron aquellos con menor tiempo de servicio o fuera del rango etario establecido.

2.2 Medidas

Para evaluar de manera integral la esencia y los fundamentos del ejercicio profesional de enfermería, considerando tanto la calidad técnica como la calidez del cuidado, se utilizó el instrumento “Evaluación de los comportamientos de cuidado que otorgan por enfermería” desarrollado por Morales et al. (2016). Este cuestionario está conformado por 63 ítems distribuidos en siete subescalas: humanismo/fe-esperanza/sensibilidad (ítems 1–16), ayuda/confianza (17–27), expresión de sentimientos positivos/negativos (28–31), enseñanza-aprendizaje (32–39), soporte/protección/ambiente (40–51), asistencia en las necesidades humanas (52–60) y fuerzas existenciales/fenómeno espiritual (61–63). El instrumento demostró una alta validez de contenido ($IVC = 0.96$), así como una consistencia interna sólida, con un coeficiente alfa de Cronbach global de $\alpha = 0.96$ y valores por subescala que variaron entre 0.75 y 0.86. El análisis factorial evidenció una varianza explicada del 72% para el primer factor, lo cual respalda su estructura teórica.

Asimismo, se aplicó la “Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law”, compuesta por 16 ítems agrupados en cuatro dimensiones: valoración y expresión de las emociones propias, reconocimiento de emociones en los demás, regulación emocional y uso de las emociones para facilitar el desempeño. Cada ítem se califica mediante una escala tipo Likert de 7 puntos (1 = completamente en desacuerdo, 7 = completamente de acuerdo). La confiabilidad interna, evaluada a través del alfa de Cronbach, superó los .85 en todas las subescalas. Los intervalos de confianza al 95% para los factores SEA (.812–.89), OEA (.799–.88), UEO (.839–.911) y ROE (.879–.933) indican una elevada precisión (Merino et al., 2016).

Finalmente, se utilizó la “Escala de Satisfacción Laboral” de Warr, Cook y Wall, la cual mide cinco dimensiones del entorno laboral mediante 15 ítems en una escala de 7 puntos. La puntuación total oscila entre 15 y 105, permitiendo clasificar la satisfacción en baja (15–45), moderada (46–75) o alta (76–105) (Meliá et al., 1990).

2.3 Procedimiento

La recolección de datos se realizó previa autorización otorgada por la Universidad Peruana Unión, a través de la plataforma virtual *Consulting and Advice*, bajo supervisión directa del equipo investigador. En dicha plataforma, se informó a los participantes que su participación era voluntaria y anónima, validándose este proceso mediante el consentimiento informado aceptado o rechazado por cada encuestado. Posteriormente, se construyó una base de datos que fue procesada con el software SPSS versión 25, aplicándose análisis estadístico descriptivo e inferencial mediante regresión lineal múltiple.

2.4 Análisis de datos

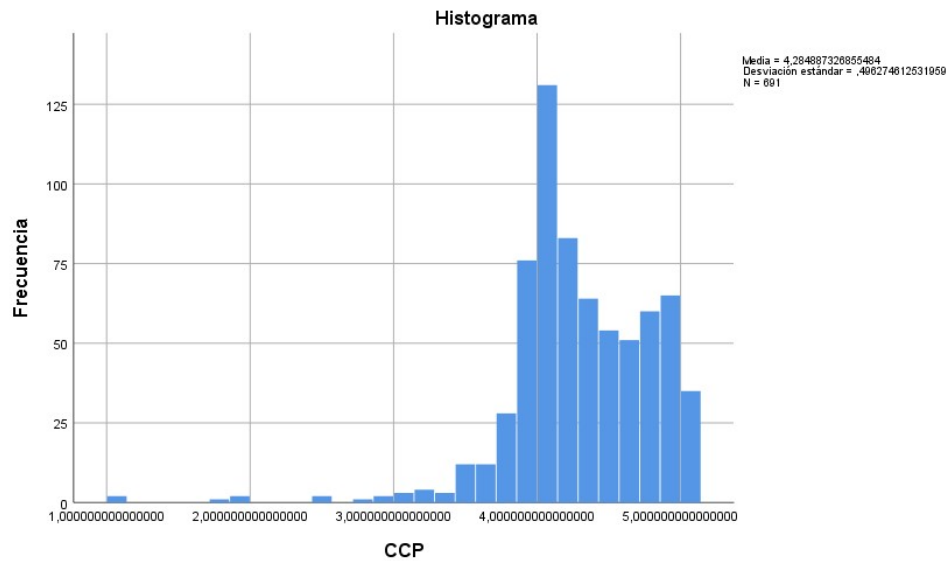
El desempeño del modelo de regresión que predice el comportamiento de cuidado (CCP) en función de la satisfacción laboral (ESL) y la inteligencia emocional (ESLW). R^2 ajustado = 0.420, indica que el 42% de la varianza en el comportamiento de cuidado es explicada por ambas variables. La significancia global del modelo ($F = 250.909$; $p < 0.001$) muestra que el modelo es estadísticamente significativo. Beta de ESLW = 0.623; $p < 0.001$: la inteligencia emocional es un predictor fuerte y significativo del comportamiento de cuidado. Beta de ESL = 0.053; $p = 0.105$: la satisfacción laboral no fue significativa como predictor directo en el modelo, aunque sí se relaciona de forma moderada con la variable dependiente.

3 Resultados

Tabla 1. *Estadísticos*

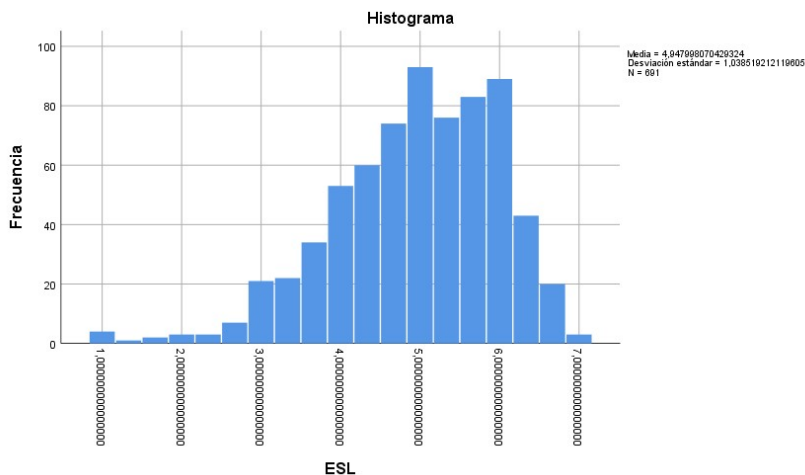
		ESL	ESLW	CCP
N	Válido	691	691	691
	Perdidos	0	0	0
Media		4,947998070429328	5,577876	4,284887326855488
Error estándar de la media		,039507132733450	,0306315	,018879176004385
Mediana		5,066666666666666	5,625000	4,238095238095238
Moda		6,000000000000000	5,0000	4,000000000000000
Desv. Desviación		1,038519212119603	,8052076	,496274612531957
Varianza		1,079	,648	,246
Asimetría		-,738	-1,333	-1,444
Error estándar de asimetría		,093	,093	,093
Curtosis		,633	5,242	6,919
Error estándar de curtosis		,186	,186	,186
Rango		6,000000000000000	6,0000	4,000000000000000
Mínimo		1,000000000000000	1,0000	1,000000000000000
Máximo		7,000000000000000	7,0000	5,000000000000000
Percentiles	25	4,333333333333333	5,062500	4,000000000000000
	50	5,066666666666666	5,625000	4,238095238095238
	75	5,733333333333333	6,125000	4,666666666666667

La Tabla 1 presenta los estadísticos descriptivos completos de las tres variables. Se observa que la variable satisfacción laboral (ESL) obtuvo una media de 4.95, con una moda de 6 y asimetría negativa, lo que indica una inclinación hacia niveles altos. La inteligencia emocional (ESLW) mostró una media de 5.57 y una curtosis de 5.24, lo cual sugiere una fuerte concentración de valores elevados. Finalmente, el comportamiento de cuidado (CCP) obtuvo una media de 4.28 y una curtosis aún mayor (6.91), reflejando una distribución muy concentrada y positiva, alineada con las puntuaciones máximas posibles. Estos datos refuerzan que los profesionales de enfermería evaluados perciben altos niveles de competencia emocional, satisfacción moderadamente alta y una ejecución frecuente del cuidado humanizado

Figura 1. *Histograma CCP*

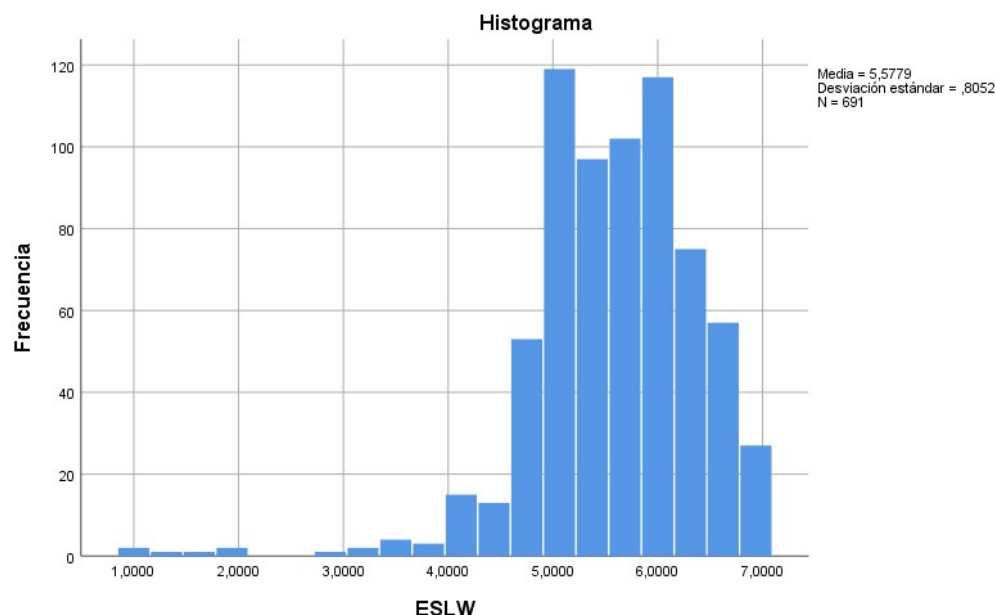
En la figura 1, el histograma evidencia la concentración de frecuencias altas en el comportamiento de cuidado. La distribución está sesgada hacia valores elevados, lo cual es coherente con la media y moda observadas expuestos más adelante (Ver Tabla 1).

La curva confirma que los encuestados reportan una alta práctica constante de comportamientos empáticos, éticos y centrados en el paciente.

Figura 2. *Histograma ESL*

El histograma de satisfacción laboral presenta una distribución moderadamente asimétrica hacia la derecha, con un ligero descenso hacia los valores más bajos. Esto sugiere que, aunque predomina la satisfacción, existen diferencias individuales que deben ser consideradas por las instituciones de salud.

Figura 3. *Histograma ESLW*



El histograma de la inteligencia emocional muestra una alta concentración de frecuencias en valores entre 5 y 6, lo cual concuerda con la media elevada hallada. La asimetría negativa y kurtosis alta también evidencian una población homogénea con altos niveles de IE.

Este resultado refuerza la importancia de las competencias emocionales en el entorno hospitalario, especialmente frente a escenarios de estrés y sobrecarga

Tabla 2. *Correlaciones*

		CCP	ESL	ESLW
Correlación de Pearson	CCP	1,000	,340	,648
	ESL	,340	1,000	,460
	ESLW	,648	,460	1,000
Sig. (unilateral)	CCP	.	,000	,000
	ESL	,000	.	,000
	ESLW	,000	,000	.
N	CCP	691	691	691
	ESL	691	691	691
	ESLW	691	691	691

La matriz de correlación de Pearson muestra relaciones significativas entre todas las variables:

- ESLW y CCP: $r = 0.648$, correlación alta y significativa, lo que indica que, a mayor inteligencia emocional, mayor comportamiento de cuidado.
- ESL y CCP: $r = 0.340$, correlación moderada, sugiere que la satisfacción laboral también influye, aunque en menor medida.

- ESL y ESLW: $r = 0.460$, correlación moderada, lo que señala que las personas emocionalmente competentes también tienden a sentirse más satisfechas en su trabajo.

Tabla 3. Resumen del modelo

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,649 ^a	,422	,420	,377925585799634

a. Predictores: (Constante), ESLW, ESL

b. Variable dependiente: CCP

En esta tabla se observa el desempeño del modelo de regresión que predice el comportamiento de cuidado (CCP) en función de la satisfacción laboral (ESL) y la inteligencia emocional (ESLW).

- R^2 ajustado = 0.420, indica que el 42% de la varianza en el comportamiento de cuidado es explicada por ambas variables.
- La significancia global del modelo ($F = 250.909$; $p < 0.001$) muestra que el modelo es estadísticamente significativo.
- Beta de ESLW = 0.623; $p < 0.001$: la inteligencia emocional es un predictor fuerte y significativo del comportamiento de cuidado.
- Beta de ESL = 0.053; $p = 0.105$: la satisfacción laboral no fue significativa como predictor directo en el modelo, aunque sí se relaciona de forma moderada con la variable dependiente.

Tabla 4. Significancia del modelo de regresión lineal múltiple

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	71,674	2	35,837	250,909	,000 ^b
	Residuo	98,265	688	,143		
	Total	169,939	690			

a. Variable dependiente: CCP

b. Predictores: (Constante), ESLW, ESL

Esta tabla, que evalúa la significancia global del modelo de regresión lineal múltiple utilizado para predecir el comportamiento de cuidado (CCP) a partir de la satisfacción laboral (ESL) y la inteligencia emocional (ESLW), demostró que:

- La suma de cuadrados de la regresión es 71.674, significativamente mayor que la suma de residuos (98.265), lo cual indica que una parte importante de la variabilidad del comportamiento de cuidado se explica por el modelo.
- El valor de $F = 250.909$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$ demuestra que el modelo es estadísticamente significativo, es decir, hay una relación lineal confiable entre las variables predictoras y la variable dependiente.

Por todo ello, se expresa que el modelo de regresión que incluye ESL y ESLW como predictores de CCP es globalmente válido y significativo.

Tabla 5. Coeficientes

Coeficientes^a

Modelo	B	Desv. Error	Coeficientes no estandarizados	Beta	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		Estadísticas de colinealidad	
							Límite inferior	Límite superior	Tolerancia	VIF
1 (Constante)	2,017	,104			19,410	,000	1,813	2,221		
ESL	,025	,016		,053	1,624	,105	-,005	,056	,788	1,268
ESLW	,384	,020		,623	19,091	,000	,345	,424	,788	1,268

a. Variable dependiente: CCP

De la Tabla 6, se interpreta:

- El coeficiente no estandarizado de ESLW ($B = 0.384$) indica que, por cada punto adicional en inteligencia emocional, el comportamiento de cuidado se incrementa en 0.384 unidades (en promedio), manteniendo constante la satisfacción laboral.
- El coeficiente estandarizado Beta de ESLW (0.623) refleja que esta variable tiene una influencia fuerte y positiva sobre el comportamiento de cuidado.
- En contraste, la satisfacción laboral no presenta un efecto estadísticamente significativo ($p = 0.105$), por lo tanto, no se considera un predictor directo relevante dentro de este modelo.

Por tal, la inteligencia emocional es un predictor clave y significativo del comportamiento de cuidado, mientras que la satisfacción laboral no influye de forma directa y significativa en el modelo.

Tabla 6. Diagnósticos de colinealidad

Diagnósticos de colinealidad^a

Modelo	Dimensión	Autovalor	Índice de condición	Proporciones de varianza		
				(Constante)	ESL	ESLW
1	1	2,967	1,000	,00	,00	,00
	2	,023	11,363	,22	,94	,06
	3	,010	17,285	,78	,05	,94

a. Variable dependiente: CCP

Esta tabla muestra los diagnósticos de colinealidad para comprobar si existe redundancia entre las variables independientes (ESL y ESLW):

- Los autovalores y índices de condición se encuentran dentro de los límites aceptables.
- Las proporciones de varianza revelan que no hay dependencia excesiva entre las variables predictoras.
- La tolerancia = 0.788 y VIF (Factor de Inflación de Varianza) = 1.268 para ambas variables indican que no existe multicolinealidad, ya que los valores están por debajo del umbral crítico ($VIF < 5$ y Tolerancia > 0.2).

Las variables independientes no presentan colinealidad entre sí, por lo que el modelo de regresión es estadísticamente sólido y confiable.

Tabla 7. Estadísticas de residuos

Estadísticas de residuos^a

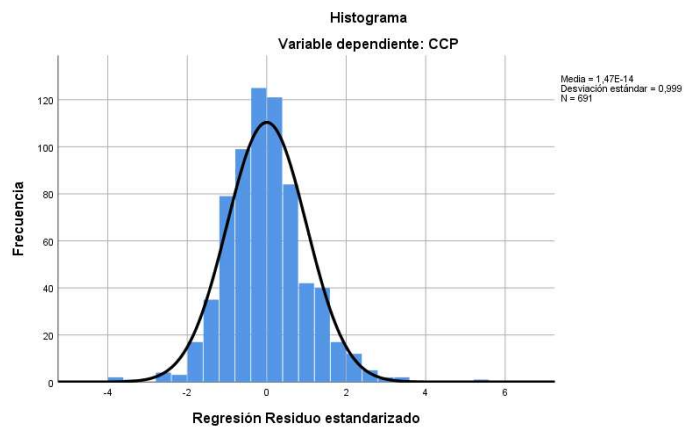
	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	2,4261207580 56641	4,8731007575 98877	4,2848873268 55487	,32229603800 7525	691
Residuo	- 1,4261207580 56641	2,0536663532 25708	,00000000000 0006	,37737747008 5812	691
Desv. Valor pronosticado	-5,767	1,825	,000	1,000	691
Desv. Residuo	-3,774	5,434	,000	,999	691

a. Variable dependiente: CCP

- La media del residuo es prácticamente cero, lo cual indica que el modelo no sobrestima ni subestima sistemáticamente los valores observados.
- La distribución de residuos es simétrica y acotada, lo que sugiere ausencia de heterocedasticidad y normalidad aceptable.
- La desviación estándar moderada refuerza que el modelo realiza predicciones relativamente precisas para la muestra.

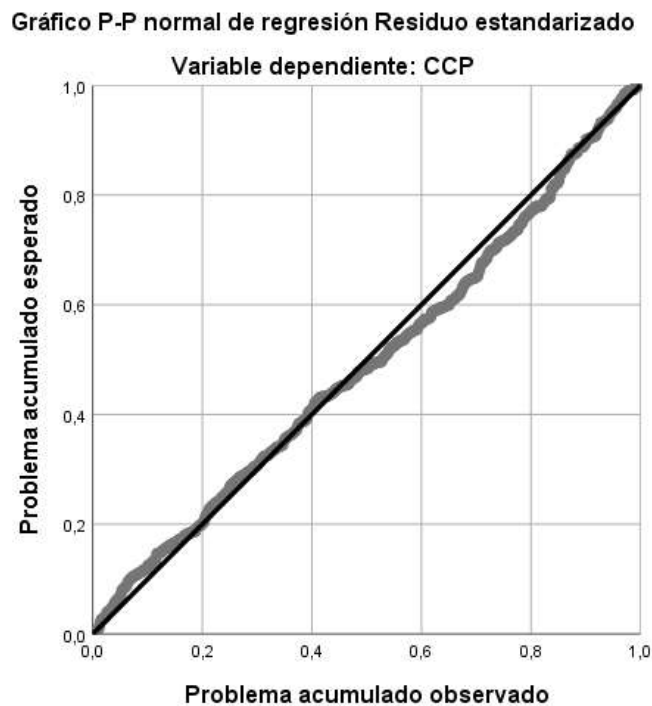
El análisis de residuos confirma que se cumplen los supuestos del modelo de regresión, asegurando su validez estadística.

Figura 4. *Histograma CCP Regresión Residuo estandarizado*



El histograma de la Figura 4 evalúa la distribución de los residuos del modelo de regresión. Su forma aproximadamente normal y simétrica confirma que se cumple el supuesto de normalidad de residuos, lo cual valida la adecuación del modelo.

Figura 5. *Gráfico de probabilidad-probabilidad - Variable CCP*



La Figura 5 muestra que los puntos siguen una línea casi recta, lo que indica que los residuos del modelo se distribuyen de manera aproximadamente normal. Esto valida los supuestos de homocedasticidad y normalidad requeridos para la regresión lineal múltiple.

Tabla 8. *Correlaciones (bilateral)*

	ESL	ESLW	CCP
ESL	Correlación de Pearson 1	,460**	,340**

	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	691	691	691
ESLW	Correlación de Pearson	,460**	1	,648**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	691	691	691
CCP	Correlación de Pearson	,340**	,648**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	691	691	691

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

La Tabla 8 reafirma que las correlaciones entre las tres variables son:

- Estadísticamente significativas ($p < 0.001$).
- Positivas en todos los casos.
- De intensidad fuerte entre IE y cuidado ($r = 0.648$).
- De intensidad moderada entre satisfacción laboral y las otras dos variables.

Esto fortalece la interpretación general: la inteligencia emocional es el principal factor asociado y predictivo del comportamiento de cuidado, mientras que la satisfacción laboral cumple un papel secundario pero complementario

4 Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio permiten una comprensión más profunda del modo en que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral influyen en el comportamiento de cuidado en profesionales de enfermería, dentro del contexto sociolaboral peruano. De forma general, los hallazgos evidencian que la inteligencia emocional se configura como un factor predictivo sólido y estadísticamente significativo del comportamiento de cuidado, mientras que la satisfacción laboral, si bien mantiene una relación positiva moderada con dicha variable, no presenta un efecto predictivo significativo en el modelo de regresión lineal múltiple.

En primer lugar, se constató que los profesionales evaluados presentaron niveles elevados de inteligencia emocional ($M = 5.57$), lo cual revela una tendencia homogénea y favorable en el manejo emocional dentro del ejercicio clínico. Este hallazgo coincide con el estudio de Edonis (2022), quien identificó niveles adecuados o excelentes de inteligencia emocional en el personal de enfermería de un centro de salud de Lima Norte, destacando esta competencia como un recurso clave para afrontar las demandas emocionales del entorno hospitalario. La alta concentración de puntuaciones en rangos superiores refuerza el valor de esta competencia como un componente transversal del desempeño profesional.

Asimismo, se observó una correlación positiva alta entre inteligencia emocional y comportamiento de cuidado ($r = 0.648$; $p < 0.001$), lo que respalda estudios previos como el de Lahlimi et al. (2025), quienes encontraron que la inteligencia emocional tiene un impacto directo sobre el agotamiento profesional y el compromiso organizacional. Aunque en dicho estudio el enfoque estuvo en el burnout, los resultados evidencian que una adecuada gestión emocional potencia el rendimiento del personal de salud, tal como se confirma en esta investigación respecto a los comportamientos de cuidado humanizado.

39 El modelo de regresión lineal múltiple refuerza la relevancia de la inteligencia emocional como predictor, mostrando un coeficiente significativo ($\beta = 0.623$; $p < 0.001$). Este resultado corrobora la hipótesis planteada y guarda relación con las conclusiones de Llatas (2022), quien demostró una relación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Si bien su estudio no abordó directamente el comportamiento de cuidado, los niveles más altos de bienestar laboral relacionados con inteligencia emocional sugieren una posible influencia sobre la calidad del trato hacia los pacientes.

En cuanto a la satisfacción laboral, se reportó una media moderadamente alta ($M = 4.95$), pero no se identificó como un predictor estadísticamente significativo del comportamiento de cuidado ($p = 0.105$). No obstante, se evidenció una correlación positiva moderada con esta variable ($r = 0.340$; $p < 0.001$), lo que sugiere una asociación indirecta. Este hallazgo permite matizar lo informado por Abarca et al. (2021), quienes concluyeron que una mayor satisfacción laboral se relaciona con una mejor inteligencia emocional, lo que abre la posibilidad de que el efecto de la satisfacción en el comportamiento de cuidado esté mediado por la gestión emocional, como también lo sostienen Lahlimi et al. (2025) al proponerla como variable moderadora.

Concordantemente, Cruzalegui et al. (2023) señalaron que las competencias emocionales —específicamente la percepción, comprensión y regulación emocional— influyen de forma positiva en la percepción de satisfacción en el trabajo. Esta observación se refuerza en el presente estudio mediante una correlación significativa entre satisfacción laboral e inteligencia emocional ($r = 0.460$; $p < 0.001$), lo cual evidencia una interdependencia entre ambas variables y su papel conjunto en el fortalecimiento del cuidado profesional.

Finalmente, se identificó que los profesionales evaluados presentaron niveles elevados de comportamiento de cuidado ($M = 4.28$ en una escala de 1 a 5), estrechamente ligados a su inteligencia emocional más que a factores externos como las condiciones laborales. Esta conclusión aporta evidencia empírica sobre el rol determinante de la estabilidad emocional en la calidad del cuidado brindado, particularmente en contextos clínicos de alta demanda, donde la presencia de habilidades emocionales favorece un trato más empático y humanizado hacia el paciente.

22 27 En conjunto, los hallazgos fortalecen la hipótesis central del estudio y amplían la comprensión de las dinámicas psicosociales que condicionan el desempeño profesional en enfermería. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar programas de formación continua centrados en el desarrollo emocional y de diseñar políticas institucionales orientadas al cuidado del cuidador, como estrategia para garantizar una atención de calidad centrada en la persona.

4.1 Implicaciones

36 20 Los hallazgos de este estudio tienen implicancias significativas para la práctica profesional de enfermería, la gestión institucional y el diseño de políticas sanitarias. En primer lugar, la identificación de la inteligencia emocional como un predictor estadísticamente significativo del comportamiento de cuidado destaca la necesidad de incorporar el desarrollo de competencias emocionales en los programas de formación continua del personal de salud. Habilidades como la autorregulación, la empatía y la conciencia emocional deben considerarse pilares fundamentales para garantizar un cuidado humanizado, especialmente en escenarios clínicos de alta demanda emocional.

28 Si bien la satisfacción laboral no mostró un efecto predictivo directo, su correlación positiva con la inteligencia emocional indica un posible rol mediador en la calidad del cuidado. Este hallazgo sugiere que mejorar el bienestar laboral no solo favorece la salud ocupacional, sino que también puede

potenciar el desempeño asistencial a través del fortalecimiento emocional. Por ello, las instituciones de salud deberían adoptar estrategias integradas que vinculen intervenciones organizacionales centradas en el clima laboral con iniciativas formativas en inteligencia emocional.

Desde la perspectiva de la gestión en salud, los resultados obtenidos justifican la incorporación de evaluaciones periódicas de competencias emocionales como parte de los indicadores de calidad del recurso humano. La implementación de herramientas diagnósticas y programas de desarrollo emocional puede convertirse en una política estratégica para mitigar el desgaste profesional, mejorar el compromiso organizacional y asegurar un trato más empático y eficaz.

Finalmente, se refuerza la necesidad de que las políticas públicas incluyan el cuidado del cuidador como un eje prioritario, garantizando condiciones que promuevan el bienestar integral del personal de enfermería.

4.2 Limitaciones

Si bien el presente estudio proporciona evidencia empírica relevante sobre la influencia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el comportamiento de cuidado del profesional de enfermería, es importante reconocer ciertas limitaciones metodológicas que deben ser consideradas al interpretar los hallazgos. En primer lugar, el diseño de corte transversal limita la posibilidad de establecer relaciones causales entre las variables analizadas, ya que los datos recogen asociaciones en un único momento del tiempo, sin permitir inferir la direccionalidad del efecto. En segundo lugar, la recolección de datos se basó exclusivamente en instrumentos de autovaloración, lo que podría haber introducido sesgos de deseabilidad social o distorsiones perceptuales, a pesar de que las escalas empleadas contaban con validez y confiabilidad previamente establecidas. Además, la muestra, aunque amplia ($n = 691$), no fue estratificada según región geográfica, tipo de institución (pública o privada) o nivel de atención, limitando así la posibilidad de identificar diferencias contextuales significativas. Finalmente, el estudio no consideró variables contextuales como años de experiencia, carga laboral, modalidad de contrato o régimen de turnos, factores que podrían ejercer un efecto moderador o mediador en las relaciones observadas.

Estas limitaciones evidencian la necesidad de realizar futuras investigaciones con enfoques longitudinales, diseños comparativos y métodos mixtos que profundicen en la interacción entre factores emocionales, organizacionales y clínicos en el ámbito del cuidado de enfermería.

5 Conclusión

En cumplimiento de los objetivos específicos de la presente investigación, se llevó a cabo un análisis descriptivo, correlacional y predictivo de las variables satisfacción laboral, inteligencia emocional y comportamiento de cuidado, en una muestra representativa conformada por 691 profesionales de enfermería del Perú. Los resultados obtenidos permiten establecer conclusiones robustas que contribuyen al conocimiento científico en torno a los factores que influyen en la calidad del cuidado brindado.

Respecto al nivel de satisfacción laboral, los participantes evidenciaron una media de 4.95 en una escala de 1 a 7, lo que indica un nivel moderadamente alto. La distribución de los datos mostró una asimetría negativa y una curtosis positiva, reflejando una tendencia general hacia percepciones favorables del ambiente laboral. Sin embargo, se identificaron casos con bajos niveles de satisfacción,

lo que sugiere la necesidad de intervenciones institucionales para abordar posibles focos de malestar laboral.

En relación con la inteligencia emocional, se reportó un nivel alto y homogéneo, con una media de 5.57. La distribución de frecuencias estuvo sesgada hacia valores elevados, lo que indica que los profesionales encuestados poseen habilidades desarrolladas en autorregulación, empatía, reconocimiento emocional y manejo afectivo. Estas competencias son fundamentales para enfrentar las demandas emocionales inherentes al entorno clínico y garantizar un cuidado humanizado y efectivo.

1 En cuanto al comportamiento de cuidado, se halló una media de 4.28 en una escala de 1 a 5, lo que representa un nivel elevado. La elevada curtosis y asimetría negativa evidencian que la mayoría de los profesionales manifiestan conductas de cuidado centradas en el paciente de forma consistente, basadas en el respeto, la confianza y la comprensión, consolidando una práctica asistencial alineada con los principios de la humanización del cuidado.

25 Finalmente, el análisis de regresión lineal múltiple permitió determinar que la inteligencia emocional ejerce un efecto directo, positivo y estadísticamente significativo sobre el comportamiento de cuidado ($\beta = 0.623$; $p < 0.001$). Aunque la satisfacción laboral presentó una correlación positiva moderada con dicha variable ($r = 0.340$; $p < 0.001$), no alcanzó significancia estadística como predictor ($p = 0.105$). En conjunto, ambas variables explicaron el 42% de la varianza del comportamiento de cuidado (R^2 ajustado = 0.420), destacando el papel crucial de la inteligencia emocional en la calidad del desempeño profesional.

31 En síntesis, los hallazgos subrayan la necesidad de incorporar programas de formación emocional continua que fortalezcan las competencias relacionales del personal de enfermería y promuevan una atención empática, ética y centrada en la persona.

32 6 Conflicto de intereses

Los autores no reportan conflictos de intereses en este trabajo.

7 Referencia

Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), 1-14.

Castillejos, L. M., Verónica, Y. G., Olvera, E. L., Castillejos, L. M., Verónica, Y. G., & Olvera, E. L. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*, 11(3). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.989>

Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

Duche, A., & Rivera, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>

Enfermería—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. (s. f.). Recuperado 19 de marzo de 2023, de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Flores, A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Lahite, Y., Céspedes, V., & Maslen, M. (2020). El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica*, 99(5), 494-502.

Lampreia, C., Correia, P., Caldeira, S., Rabiais, I., & Madureira, M. (2023). Inteligencia emocional de enfermeras de cuidados críticos: Scoping review. *Enfermeria Clinica*, 33(1), 69-75. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2022.04.001>

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>

Meliá, J., Pradilla, J. F., Marti, N., Sancemi, M. D., Oliver, A., & Tomás, J. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del cuestionario de satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12, 25-39.

Merino, C., Lunahuaná, M., & Kumar, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): Estudio preliminar en adultos. *Liberabit*, 22(1), 103-110.

Millones, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Revista Científica*, 1(3). <https://doi.org/10.53673/rc.v1i4.21>

Monje, P., Miranda, P., Oyarzún, J., Seguel, F., & Flores, E. (2018). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y enfermería*, 24(5), 1-10. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

Morales, F., Hernández, M., Landeros, E., & Morales, M. (2016). Validación y estandarización del instrumento: Evaluación de los comportamientos de cuidado otorgado en enfermeras mexicanas. *Enfermería universitaria*, 13(1), 3-11. <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.11.005>

Osada, J., & Salvador, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto? *Revista médica de Chile*, 149(9), 1383-1384. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872021000901383>

Ponce, O., Pagán, N., & Gómez, J. (2018). Investigación no experimental y generalización: Bases epistemológicas de las corrientes actuales. *IV Congreso Virtual Internacional sobre Innovación Pedagógica y Praxis Educativa INNOVAGOGÍA 2018: libro de actas. 20, 21 y 22 de marzo 2018, 2018, ISBN 978-84-09-00794-3*, 223. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7309529>

Rosales, J., Díaz, J., Molina, B., & Chávez, O. (2016). Ética en los cuidados de enfermería a pacientes en tratamiento con hemodiálisis. *Medisur*, 14(5), Article 5.

Vega, A. (2020, agosto 30). El rol esencial de la enfermería en la pandemia del COVID-19 y en los sistemas de salud. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
<http://www.usat.edu.pe/articulos/el-rol-esencial-de-la-enfermeria-en-la-pandemia-del-covid-19-y-en-los-sistemas-de-salud/>

Yáñez, K., Rivas, E., & Campillay, M. (2021). Ética del cuidado y cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 3-17. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2124>