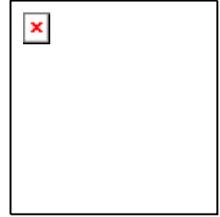




**UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN”
ESCUELA DE POST GRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN
SALUD**

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
CENTRO DE SALUD CARLOS SHOWING
FERRARI, HUÁNUCO-2014"**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRISTA EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA : Lic. Enf. María Elena Bravo Jesús.

**HUÁNUCO – PERÚ
2016**

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CARLOS
SHOWING FERRARI, HUÁNUCO-2014"**

DEDICATORIA

A mis adorados hijos, mi esposo
y a toda mi digna familia
quienes constantemente
fortalecen mi existir.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más profundo agradecimiento al Centro de Salud Carlos Showing Ferrari por autorizarme el desarrollo de la presente investigación; y, de manera especial va mi agradecimiento a todos aquellos profesionales de enfermería, quienes dieron su aporte con su consentimiento durante la colecta de datos.

A la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, especialmente a los docentes de la maestría en administración y gerencia en salud, por sus enseñanzas impartidas y por haberme impulsado en la realización de la presente investigación, y, dirijo mi profundo agradecimiento a mi asesora de tesis Dra. María Villavicencio Guardia, por ser el gran impulsor de este proyecto, por su invaluable asesoría, sus palabras de apoyo y estímulo.

A mi adorada familia, por creer en mí y mantenerse siempre a mi lado, por superar cada una de las etapas vividas y apoyarme en todos mis proyectos.

Agradezco también a la comunidad científica, por su aporte inmenso para el desarrollo de la presente investigación.

A todos muchas gracias.

La autora.

RESUMEN

OBJETIVO: Establecer la relación entre la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, 2014. **MÉTODOS:** El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, analítico y correlacional, con una muestra de 38 enfermeros, a quienes se les aplicó una guía de entrevista, el test de inteligencia emocional y el índice de satisfacción laboral. Se tuvo en consideración los aspectos éticos como la aceptación del consentimiento informado. La relación entre las variables fueron analizadas mediante la correlación de Pearson, cuya significancia se basó en la prueba t para muestras relacionadas a un nivel $p \leq 0.05$; apoyados mediante el SPSS V21.

RESULTADOS: Se estableció una relación muy alta y negativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción por la evaluación institucional ($r = -0,165$, $p = 0,000$). También se ratificó la relación alta entre la inteligencia emocional y satisfacción por el desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño ($r = 0,100$, $p = 0,000$) siendo este un indicador de progreso personal y profesional. Otro hallazgo fue la relación alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción por la comunicación ($r = 0,126$, $p = 0,000$) siendo este un indicador de eficiencia y calidad. Se comprobó la relación moderadamente alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral por la salud y las condiciones laborales ($r = 0,098$, $p = 0,002$), aspecto que afecta el desempeño.

CONCLUSIONES: Existe relación moderadamente alta entre: la inteligencia emocional y satisfacción laboral ($r = 0,058 = 0,000$), constituyéndose la inteligencia emocional en una variable ponderable; como valor atribuible del ser humano orientando su satisfacción en el trabajo.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, recursos humanos, inteligencia emocional, profesionales de enfermería.*

ABSTRACT

OBJECTIVE: To establish the relationship between perceived emotional intelligence with job satisfaction of nurses Health Center Showing Carlos Ferrari, 2014.

METHODS: The study was descriptive, prospective, analytical and correlational, with a sample of 38 nurses, who were applied an interview guide, the test of emotional intelligence and job satisfaction index. The ethical aspects and acceptance of informed consent was taken into consideration. The relationship between the variables was analyzed using Pearson's correlation, whose significance was based on test samples $t p \leq 0.05$ to a level; supported by SPSS V21.

RESULTS: a very high and negative relationship between emotional intelligence and satisfaction institutional assessment ($r = -0.165$, $p = 0.000$) was established. High relationship between emotional intelligence and satisfaction with the development, training and updating for performance ($r = 0.100$, $p = 0.000$) being this an indicator of personal and professional progress was also ratified. Another finding was the high relationship between emotional intelligence and communication satisfaction ($r = 0,126$, $p = 0,000$) this being a state of efficiency and quality. Moderately high relationship between emotional intelligence and job satisfaction for health and working conditions ($r = 0.098$, $p = 0.002$), an aspect that affects the performance was verified.

CONCLUSIONS: There is moderately high ratio: emotional intelligence and job satisfaction ($r = 0.058 = 0,000$), becoming emotional intelligence in a measurable variable, as human value attributable directing their job satisfaction.

Keywords: *Job satisfaction, human resources, emotional intelligence, nurses.*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral juega un papel importante en el desarrollo del ser humano y por cierto del personal asistencial¹. Del mismo modo, Monteza², argumenta que la satisfacción laboral del personal asistencial, es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre, como una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción; es una actitud, que refleja el sentimiento de las personas en relación a su labor. Por tal razón, es el compromiso que asume el personal en términos laborales, adoptando actitudes positivas ante el trabajo y viceversa. En torno a la satisfacción resulta necesario los estudios sobre la inteligencia emocional, el cual se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás; además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan en el entorno laboral. En tal sentido, el estudio que se aborda tiene como objetivo establecer la correspondencia entre la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, hecho que tiene implicancias en la calidad de la atención que brinda y por tanto resulta relevante conocer el resultado de la satisfacción laboral en dicho contexto. Asimismo. Este estudio permite contar con información que sirva de base para posteriores estudios de intervención en la inteligencia emocional percibida con el fin de alcanzar la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería.

Para una mejor comprensión de la lectura del presente informe, se ha estructurado en cinco capítulos; los cuales se detallan a continuación.

En el primer capítulo, se abordó la descripción y formulación del problema de investigación, los objetivos, las hipótesis tanto generales como específicas, las variables y su operacionalización. Asimismo, la justificación y viabilidad del estudio y por último las limitaciones y consideraciones éticas adoptadas.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, el cual comprende: la descripción detallada de los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales del estudio, así como las definiciones de los términos operacionales.

En el tercer capítulo se expone el marco metodológico de la investigación, el cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de estudio, método de estudio, población, muestra, instrumentos de recolección de datos, procedimientos de investigación y el análisis e interpretación de los datos.

En el cuarto capítulo se exhiben los resultados descriptivos e inferenciales, con sus respectivos análisis e interpretación.

Y, en el quinto capítulo se presenta la discusión de los resultados.

Por último, se ha diseñado un apartado de conclusiones, en él, se establecen las consecuencias derivadas del estudio y se proponen las sugerencias para una ampliación de la investigación.

En la parte final de la tesis, aparece un listado de las referencias bibliográficas utilizadas durante todo el proceso del estudio, así como los anexos respectivos, que entre otros, consideran la estructura y el desarrollo resumido de la intervención comunicacional aplicada a los docentes en estudio.

Por todo lo expuesto la consideramos apta para su lectura y comprensión.

La autora.

ÍNDICE GENERAL DEL CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	vii
CAPÍTULO I	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Fundamentación del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Objetivos.....	22
1.4. Hipótesis.....	23
1.5. Variables.....	24
1.5.1 Operacionalización de variables.....	25
1.6. Justificación e importancia.....	33
1.7. Propósito.....	34
1.8. Limitaciones.....	34
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	35
2.2. Bases teóricas.....	39
2.2.1. Modelos teóricos de la satisfacción laboral.....	39
2.2.2. Modelos de la inteligencia emocional.....	41
2.3. Bases conceptuales: Inteligencia emocional.....	46
2.3.1. Evolución del concepto de inteligencia emocional.....	46
2.3.2. Características de la inteligencia emocional.....	48
2.3.3. Inteligencia emocional en la práctica laboral de las organizaciones.....	49
2.4. Bases conceptuales: Satisfacción.....	51
2.4.1. Conceptualización de la satisfacción	51
2.4.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	52
2.4.3. Insatisfacción laboral.....	53
2.4.4. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud.....	54
2.4.5. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería...	54
2.5. Definiciones operacionales.....	55

CAPÍTULO III**3. METODOLOGÍA**

3.1. Tipo de estudio.....	56
3.2. Nivel de investigación.....	56
3.3. Diseño de estudio.....	57
3.4. Método de investigación.....	57
3.5. Población muestral.....	58
3.6. Muestra y muestreo.....	59
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.8. Validez de los instrumentos de recolección de datos.....	66
3.9. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	66
3.10. Procedimiento de recolección de datos.....	67
3.11. Elaboración de datos.....	68
3.12. Análisis o comprobación estadística.....	69

CAPÍTULO IV**4. RESULTADOS**

4.1. Análisis descriptivo.....	70
4.2. Análisis inferencial.....	85

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	95
----------------------------------------	-----------

CONCLUSIONES.....	103
--------------------------	------------

SUGERENCIAS.....	110
-------------------------	------------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	112
----------------------------------------	------------

WEBGRAFÍA.....	117
-----------------------	------------

ANEXOS.....	118
--------------------	------------

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 01.	Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.....	70
Tabla 02.	Características laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari –2014.....	73
Tabla 03.	Dimensión percepción en la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	74
Tabla 04.	Dimensión comprensión en la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.....	75
Tabla 05.	Dimensión regulación en la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	76
Tabla 06.	Estadística descriptiva de las dimensiones de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	77
Tabla 07.	Nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	78
Tabla 08.	Grado de satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	79
Tabla 09.	Satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	80
Tabla 10.	Satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	81
Tabla 11.	Satisfacción por la salud y condiciones laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.....	82
Tabla 12.	Estadística descriptiva de las dimensiones de la satisfacción laboral que expresan de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	83
Tabla 13.	Nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	84
Tabla 14.	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	85
Tabla 15.	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por el desarrollo capacitación y actualización para el desempeño en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	87
Tabla 16.	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	89

Tabla 17.	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	91
Tabla 18.	Relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 01.	Representación gráfica de la edad de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	71
Figura 02.	Representación gráfica del género de la muestra de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	72
Figura 03.	Frecuencia y porcentajes del nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	78
Figura 04.	Frecuencia y porcentajes del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	84
Figura 05.	Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	85
Figura 06.	Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014	87
Figura 07.	Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	89
Figura 08.	Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.....	91
Figura 09.	Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.....	93

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01. Entrevista de las características sociodemográficas y laborales.....	119
Anexo 02. Test de metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería [Test de inteligencia emocional].....	121
Anexo 03. Índice de satisfacción laboral 66 (SATISFACCIÓN LABORAL*66) aplicada a los profesionales de enfermería.....	123
Anexo 04. Consentimiento informado aplicado al profesional de enfermería.....	126
Anexo 05. Compromiso de confidencialidad y protección de datos.....	127
Anexo 06. Matriz de consistencia.....	128

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.

En los inicios del siglo XXI, cada vez es más frecuente que los empleadores se ocupen de temas que hace tan sólo 50 años eran casi desconocidos, tal es el caso de la satisfacción laboral, misma que según Loecke³ se define como: "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo".

Dutka⁴ ha señalado que la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente" (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario⁵), reconociendo que un ambiente de trabajo con personal emocionalmente equilibrado lleva a satisfacer las demandas de sus empleados, siendo ésta una situación ideal para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios.

En este sentido, en octubre de 2005 se reunieron en Toronto Canadá un grupo denominado "Observatorio de Recursos Humanos" para analizar los problemas en la fuerza de trabajo en el Sector Salud. Durante esta reunión se identificaron una serie de desafíos para avanzar en la resolución de los problemas de los trabajadores así en el cuarto desafío establecieron la

generación de vínculos entre los trabajadores y las instituciones a fin de involucrarlos en el compromiso con la misión institucional y garantizar los servicios de calidad. En este sentido señalaron como indispensable propiciar la identificación del trabajador con la misión institucional, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización, desarrollar la educación continua que ayude a mantener la capacidad técnica del personal para asegurar la continuidad en la prestación de servicios⁶.

Estos esfuerzos internacionales se vieron reflejados en diversas instancias del Ministerio de Salud por lo que viene desarrollando una serie de actividades encaminadas a mejorar la Calidad de los Servicios de Salud a través de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud; siendo necesario su abordaje sistemático desde diferentes dimensiones como es el de la satisfacción laboral que considera variables pertinentes a la realidad sentida por los trabajadores de salud.

Es importante señalar que el mantener los niveles altos de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería permite mejorar los procesos, fomenta el trabajo en equipo y aumenta la calidad de atención de enfermería y el rendimiento de su productividad, así como la satisfacción de los usuarios^{7, 8}.

Por su parte, Chiavenato⁹ consideró que los factores que determinan la satisfacción laboral, son: La equidad, las condiciones propias del trabajo y la buena relación con los colegas. Además la cultura, las actitudes, las esperanzas, los comportamientos, y los valores compartidos por una organización son de suma importancia para satisfacer las expectativas del trabajador.

Por su parte Locke¹⁰ hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral y concluyó que es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo lo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, es decir, que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva o sentimental asociada con una percepción diferente entre lo esperado y lo experimentado con relación a las alternativas disponibles de una situación determinada. Mintzberg¹¹ añade a lo anterior el sentido de la autonomía laboral y el análisis de los factores higiénicos y de motivación sobre el clima organizacional así como el modelo interaccionista que considera las características de los empleados, del ambiente laboral y la interacción entre ellas propuesto por Herzberg¹² y Werther¹³.

Las investigaciones realizadas por Herzberger, Mausner y Snyderman¹⁴, explican a partir de factores psicológicos, la relación entre satisfacción laboral y la inteligencia emocional lo que también Vroom¹⁵ lo demostró. Por su parte Robbins¹⁶ afirma que los estudios de la satisfacción laboral son importantes por tres razones: Se refleja en la vida particular del trabajador, gozan de mejor salud y viven más años; estas personas adoptarán una actitud más positiva ante la vida en general y representarán para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos. Mientras que trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, también puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa.

Estos hallazgos han determinado en los tiempos actuales a prestar mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde

se buscaba únicamente la relación con el rendimiento. Se subyace la idea de que "las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio"

En este sentido, Robbins¹⁷ concluye que toda organización requiere dar énfasis a la psicología organizacional, sin embargo los teóricos de la administración han observado que todavía existen empresas que siguen considerando a sus trabajadores como el «homo economicus» que describió la escuela científica de la administración en consecuencia lo consideran como un costo y no un recurso a desarrollar, olvidándose que las personas tienen intereses, deseos, expectativas y necesidades, que van desde las fisiológicas de supervivencia, hasta las de autorrealización ampliamente descritas por Abraham Maslow.

De acuerdo con este planteamiento, surge un nuevo concepto que está adquiriendo cada vez más protagonismo en el panorama de la investigación psicológica actual y se refiere a la Inteligencia Emocional (IE) que fue descrito por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer¹⁸ sin embargo, su conocimiento a nivel mundial surge a partir de la obra de Goleman (1995)¹⁹ titulada "Inteligencia Emocional". Posteriormente, la proliferación de trabajos sobre este tema ha sido constante, y han surgido numerosos modelos y propuestas que, para explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, tienen en cuenta este concepto.

Según referencias de Berrios, Augusto, Aguilar²⁰ el concepto de inteligencia emocional adquiere especial relevancia en las denominadas profesiones asistenciales como por ejemplo médicos, enfermeros, policías, bomberos,

entre otros, en las que la atención al usuario, cliente o paciente es una de las principales tareas del ocupante del puesto. En esta atención individualizada, el profesional ha de tener habilidad para controlar sus propias emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás, ya que éstas son un indicador de las necesidades del paciente. Para Carvallo²¹ refiere que el personal de enfermería constituye un importante grupo laboral, que representa aproximadamente 60% del recurso humano vinculado a las instituciones hospitalarias, en consecuencia constituye la columna vertebral de los servicios asistenciales. Este grupo presenta condiciones particulares de trabajo, representadas por la continuidad de su servicio durante las 24 horas, las diferentes categorías de riesgo presentes en los sitios de trabajo y la característica de género femenino predominante en quienes ejercen la profesión, aspectos que le imprimen una connotación especial, la cual requiere, de igual manera, un abordaje particular y participativo, entre la empresa y todo el equipo de enfermería. Asimismo, las condiciones de salud y de trabajo del personal de enfermería, han venido deteriorándose progresivamente en todo el mundo, situación que se ha visto reflejada en la disminución de la demanda del ingreso a la carrera y a la deserción de la profesión. Esta situación ha causado gran alarma en organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OMS, los cuales consideran esencial el servicio de enfermería para el cuidado de salud de los pueblos. Por este motivo la OIT, expidió desde 1977 el Convenio 149, sobre empleo, condiciones de vida y de trabajo del personal de enfermería y la OMS, en su Asamblea Mundial, realizada en mayo de 1992,

expidió la Resolución WHA 42.27, donde recomienda a los países desarrollar estrategias específicas para el fortalecimiento de la Enfermería²².

Dado que, dentro de las competencias que una persona puede y necesita desarrollar para ejercer un comportamiento organizacional satisfactorio se encuentra, como clave, la inteligencia emocional, cuyos elementos que la conforman parten del conocimiento de la persona misma, de la toma de conciencia de sus emociones, del manejo de ellas y de su posterior orientación hacia los demás, aspecto que en los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, confronta ciertos inconvenientes como la falta de habilidades relacionadas con su manejo que afectan los procesos del cuidado, a la salud mental y física, a la calidad de las relaciones sociales y a la satisfacción laboral pues la profesión de enfermería es considerada una de las profesiones más estresantes, sobre todo porque implica un trabajo diario basado en interacciones sociales en las que él debe hacer un gran esfuerzo para regular no sólo sus propias emociones sino también las de los pacientes, familiares o acompañantes, etc. Es por eso que se enfatiza tanto la idea de trabajar con la inteligencia emocional, pues es tesis básica de esta investigación de que la inteligencia emocional subyace el funcionamiento personal y social de la persona, así como en la efectividad y satisfacción laboral.

De esta manera por medio de la explicación de forma válida y confiable de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, en un acercamiento de tipo analítico apunta a esclarecer la implicancia que la inteligencia emocional incrementa el nivel de satisfacción laboral. Finalmente

se demuestra la necesidad de desarrollar las competencias emocionales en los profesionales de enfermería, con el fin de promover su bienestar (satisfacción laboral) y rendimiento laboral con efectividad y calidad ya que los usuarios demandan un perfil profesional integral del profesional de enfermería.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

A consecuencia de las disyuntivas observadas en el planteamiento del problema se llegó a formular la siguiente pregunta:

¿La inteligencia emocional percibida se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari- 2014?

Problema Específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas y los aspectos laborales de la muestra en estudio?
- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional percibida por la muestra de estudio en las dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional según los niveles alto, adecuado y mínimo?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral de la muestra de estudio en las dimensiones: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y condiciones laborales y de salud?

- ¿Existe relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud?

1.3. OBJETIVOS

Objetivos General

- Establecer la relación entre la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, 2014.

Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas y los aspectos laborales de la muestra en estudio.
- Medir la inteligencia emocional percibida por la muestra de estudio en las dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional según los niveles adecuada, aceptable y escasa.
- Valorar la satisfacción laboral de la muestra de estudio en las dimensiones: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y condiciones laborales y de salud.
- Relacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud.

1.4. HIPÓTESIS

Hipótesis General

H₀ : No existe relación entre la Inteligencia Emocional Percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

H_i : Existe relación entre la Inteligencia Emocional Percibida con la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

Hipótesis Específicas

H₀₁ : La capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (percepción) no determina satisfacción laboral.

H_{i1} : La capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (percepción) determina satisfacción laboral.

H₀₂ : La comprensión adecuada de los estados emocionales no determina satisfacción laboral.

H_{i2} : La comprensión adecuada de los estados emocionales determina satisfacción laboral.

H₀₃ : La capacidad de regular los estados emocionales correctamente no determina satisfacción laboral.

H_{i3} : La capacidad de regular los estados emocionales correctamente determina satisfacción laboral.

- H_{i4}** : Existe relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud.
- H₀₄** : No existe relación entre la inteligencia emocional con la Satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud.

1.5. VARIABLES

- **Primera variable:** Inteligencia emocional percibida.
- **Segunda variable:** Satisfacción laboral.

1.5.1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO O HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
<p>Objetivos General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, 2014. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las características sociodemográficas y los aspectos laborales de la muestra en estudio. • Medir la inteligencia 	Satisfacción laboral	Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo	Será considerado como estado emocional positivo resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, para efectos del presente estudio la satisfacción consta de cuatro dimensiones: a) evaluación institucional del personal, b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal, c) comunicación y salud y condiciones laborales. Y serán medidos como satisfacción e	Satisfacción laboral general	2.51 a 5= Satisfacción laboral 1 a 2.5= Insatisfacción laboral	
				Evaluación institucional del personal	2.51 a 5= satisfacción laboral 1 a 2.5= insatisfacción laboral	<p>Mi institución me hace sentir como parte importante de ella.</p> <p>Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.</p> <p>Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.</p> <p>Es importante la integración del personal en la institución de salud.</p> <p>Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.</p> <p>He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en esta institución.</p> <p>Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.</p> <p>Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades</p>

<p>emocional percibida por la muestra de estudio en las dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional según los niveles alto, adecuado y mínimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar la satisfacción laboral de la muestra de estudio en las dimensiones: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y condiciones laborales y de 			<p>insatisfacción laboral.</p>			<p>adecuadamente.</p>
						<p>El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.</p>
						<p>Existe buen trato con los trabajadores dentro de esta en la institución de salud.</p>
						<p>Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.</p>
						<p>En mi Institución de salud se realizan reuniones con los diferentes grupos de trabajo.</p>
						<p>Dentro de las diferentes áreas de mi institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.</p>
						<p>Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece mi Institución.</p>
						<p>Tengo la oportunidad de ascender y progresar en mi institución.</p>
						<p>Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.</p>
						<p>En mi servicio existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.</p>
						<p>Considero atractivos los beneficios que ofrece mi</p>
				<p>Desarrollo, capacitación y</p>	<p>2.51 a 5= satisfacción</p>	

<p>salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud. <p>Hipótesis General H0: La Inteligencia Emocional Percibida es independiente de la</p>				<p>actualización para el desempeño personal</p>	<p>laboral 1 a 2.5= insatisfacción laboral</p>	<p>institución.</p> <p>El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.</p> <p>He sido promovido por mis logros en el trabajo.</p> <p>El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.</p> <p>Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.</p> <p>El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.</p> <p>Conozco y comprendo los objetivos generales de mi institución de salud..</p> <p>Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.</p> <p>Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.</p> <p>La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.</p> <p>Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.</p> <p>Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. H1: Existe relación positiva entre la Inteligencia Emocional Percibida con la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Hi1: La capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma</p>						mi trabajo.
						Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.
						Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.
						Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en mi institución.
						Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.
						Los medios de información, con que cuenta mi institución (posters, tableros, murales etc.) son efectivos para la comunicación.
						La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.
						En la institución de salud se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.
						Mi institución se preocupa por mantener informado al personal.
						El trabajo que desempeño es rutinario.
					Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño	

<p>adecuada (percepción) determina satisfacción laboral. Hi2: La comprensión adecuada de los estados emocionales determina satisfacción laboral. Hi3: La capacidad de regular los estados emocionales correctamente determina satisfacción laboral.</p>						de mi trabajo.
						Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.
						Mi institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.
						El ambiente de trabajo favorece la comunicación.
						Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.
						En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.
						Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.
						Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.
						En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.
						Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.
						La información que recibo por parte de mi institución es adecuada y oportuna.
						En mi institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.

					Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.
					Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.
					Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi área.
					Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.
					Las funciones de trabajo en mi departamento están bien repartidas entre mis compañeros y yo.
					Mi institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.
					Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.
					Considero de buena calidad de la información que he recibido en los cursos de capacitación.
					Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.
					Las políticas y normas de la institución son claras.
					Me siento estancado en mi puesto.
					Mi trabajo es agotador.

				Salud y condiciones laborales	2.51 a 5= satisfacción laboral 1 a 2.5=insatisfacción laboral	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico. El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en mi institución. Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo. Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.
	Inteligencia emocional percibida	Habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las denominadas inteligencias tradicionales.	Esta comprendido por la percepción (capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada), comprensión (de los estados emocionales) y regulación (capaz de regular los estados emocionales correctamente).	Nivel inteligencia emocional	Alta=94-115 Adecuada=72-93 Mínima=< 71	
				Percepción emocional	Alta=31-36 Adecuada=25-30 Mínima=24	Presto mucha atención a los sentimientos Normalmente me preocupo mucho por lo que siento Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos Pienso en mi estado de ánimo constantemente A menudo pienso en mis sentimientos Presto mucha atención a cómo me siento

				Comprensión de sentimientos	Alta=30-35 Adecuada=24-29 Mínima=23	Tengo claros mis sentimientos
						Frecuentemente puedo definir mis sentimientos
						Casi siempre sé cómo me siento
						Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas
						A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones
						Siempre puedo decir cómo me siento
						A veces puedo decir cuáles son mis emociones
						Puedo llegar a comprender mis sentimientos
				Regulación emocional	Alta=30-35 Adecuada=24-29 Mínima=23	Cuando me siento triste suelo tener una visión optimista
						Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables
						Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida
						Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal
						Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme
						Me preocupo por tener un buen estado de ánimo
						Tengo mucha energía cuando me siento feliz.
						Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

El presente proyecto de investigación se justificó por las siguientes razones:

Relevancia social.

Según Robinn²³; la importancia de la satisfacción laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud. En tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo.

Por otra parte, al relacionar la satisfacción laboral con la Inteligencia Emocional se hace necesario analizar la relación entre ambas variables, con ello enfatizar que el aspecto emocional se asocia a logro personal y a la dimensión respuesta por el trabajo, hecho que beneficia a los usuarios de los servicios de enfermería.

Aporte teórico.

Últimamente se ha reseñado la importancia de la inteligencia emocional en la mejora de la predicción del comportamiento organizativo referido prioritariamente a la satisfacción laboral⁴¹, por tanto, la presente investigación que analiza la relación que ejerce la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital en estudio, resulta ser complementario en materia del comportamiento organizacional, cuyos resultados posibilitan efectuar mejoras en los procesos internos y desarrollar un programa que eleve la calidad de la atención de enfermería.

Aporte metodológico.

Desde el punto de vista metodológico esta investigación fue importante porque se aplicaron métodos tradicionales (como el método deductivo e inductivo) que permitió que la investigación fuera factible.

Aporte práctico.

La necesidad de estudiar a los recursos humanos en su medio o entorno de trabajo ya que, como diría Paravic²⁴: cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás". Sin embargo, el lugar de trabajo de los trabajadores en estudio, no parece ser una fuente que genere satisfacción laboral. Los trabajadores son pieza clave para lograr el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones.

1.7. PROPÓSITO.

El propósito o importancia de la investigación radicó en profundizar y conocer el nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, y como ésta influyó en su satisfacción laboral, ya que investigaciones realizadas durante la última década indican que los profesionales de salud, la insatisfacción laboral fue más alto que el de otras ocupaciones.

1.8. LIMITACIONES.

Todo estudio plantea proyecciones y limitaciones, por esta razón, el trabajo de investigación requirió del aporte de la investigadora en el financiamiento, porque se dotó de recursos económicos y materiales suficientes para su realización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Antecedentes internacionales.

En España (2013) Amor Aradilla²⁵, realizó un estudio titulado “Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería”, con la finalidad de profundizar en el conocimiento de las características y componentes de la inteligencia emocional así como, analizar las características de los principales instrumentos existentes para su evaluación; revisar la literatura científica disponible sobre este constructo en el ámbito de la enfermería; analizar las relaciones existentes entre la IE y otras variables socioemocionales relacionadas con el impacto que produce el fenómeno de la muerte en estudiantes y profesionales de enfermería; analizar las propiedades psicométricas de la Trait Meta-Mood Scale, instrumento que evalúa la inteligencia emocional percibida (IEP), en el ámbito de la enfermería y, finalmente, proponer un modelo de competencias socioemocionales para la formación de futuros profesionales de enfermería. Se concluyó que en los trabajadores del centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el

engagement. Llegando a la conclusión que las habilidades emocionales de los estudiantes y profesionales de enfermería forman parte fundamental del cuidado de los enfermos y de las decisiones de la práctica asistencial y deberían incluirse en los programas de formación de la profesión. Las habilidades asociadas con la IE, ayudarían a los futuros profesionales a afrontar eficazmente las emociones que suscita el contacto continuado con la enfermedad y el sufrimiento ajeno y promover, a su vez, habilidades que permitan un crecimiento personal y bienestar profesional.

Esta investigación presenta similitud con la que se está abordando en el hecho de que se considera el uso de la escala de meta-emoción de Salovey–Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) para la medición de la inteligencia emocional, ello nos guió en la elaboración del instrumento correspondiente a la variable independiente de nuestro estudio, asimismo se siguió la metodología planteada en la realización del proyecto de la misma.

En España (2009) Cristina Liébana Presa, María Elena Fernández Martínez, José Carlos Bermejo Higuera, María Rosa Carabias Maza, María Aurora Rodríguez Borrego y Marta Villacieros Durbán²⁶, realizaron un estudio titulado “Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo”, con el objetivo de describir y analizar las asociaciones que existe entre las variables inteligencia emocional y engagement. Estudio descriptivo correlaciona con una población de 150 trabajadores del Centro San Camilo del centro

asistencial y del centro de humanización de la salud; a quienes se les aplicó dos escalas de inteligencia emocional (EIE-33 y EIE-25), el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Se concluyó que en los trabajadores del centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el engagement. Así la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales, potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida.

Este antecedente de investigación específico considera la relación entre las dos variables del estudio que son la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, a su vez nos sirvió para la aplicación de la metodología, con el cual se demuestra la gran aproximación con nuestro estudio que venimos realizando.

Antecedentes nacionales.

En Tacna (2012) María Elva Sánchez Artiaga²⁷, realizó un estudio titulado “Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012”, cuyo objetivo fue conocer el nivel de Inteligencia Emocional y su relación con Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte de Tacna y, a partir de ello, proponer estrategias que fortalezcan los factores benéficos y controlen los factores limitantes, a fin de contribuir en el desempeño laboral y la satisfacción personal de

cada profesional y, concomitantemente, fortalecer la calidad de atención a la persona, familia y comunidad. Estudio tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal en una muestra de 50 profesionales de enfermería a quienes se les aplicó el TMMS – 24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral. En el análisis descriptivo y elaboración de los cuadros estadísticos se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de chi- cuadrado respectivamente. Se concluye que la Inteligencia Emocional si influye en la Satisfacción Laboral, en este aspecto podemos decir que los Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

Esta investigación presenta similitud con la que se está abordando, el cual nos proporciona un amplio panorama teórico en la realización del presente estudio de investigación.

Antecedentes locales.

No se registra trabajos sobre el tema.

En conclusión, los antecedentes de los estudios de investigación presentados en relación a lo abordado, insertaron las teorías,

experiencias y marcos conceptuales en la presente investigación, aportando una comprensión a lo que representa la inteligencia emocional frente a la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Modelos teóricos de la satisfacción laboral

▪ Modelos teóricos basados en la satisfacción de necesidades

Algunos autores han señalado que la satisfacción está determinada por el grado en que éste llega a cubrir las distintas necesidades del ser humano, razón a ello se tienen la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow²⁸.

La teoría de los dos factores o teoría bifactorial, formulada por Herzberg, Mausner y Snyderman²⁹ considera que los incidentes satisfactorios incluyen aspectos como ascensos, reconocimiento, entre otros factores relacionados con el contenido real del trabajo, y aspectos relativos al contexto laboral como las normas: supervisión y salarios. Además de ello suponen que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes. Posteriormente el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación de logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento, habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellos donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las

relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa, eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas³⁰.

La teoría del grupo referencia, basado en que los individuos forman sus actitudes a partir de la información disponible en un determinado momento proveniente de su contexto social tiene mayor eficacia a la hora de interpretar las actitudes y en concreto la satisfacción laboral. Los trabajadores que vivían en un entorno social con un nivel socioeconómico superior tendían a estar menos satisfechas con su trabajo. Un problema central es el estudio de los procesos que intervienen en la elección o aceptación por parte de los individuos de los grupos de referencia que le sirven como base para evaluarse a sí mismos. Es por ello que Festinger³¹ ha señalado que las personas se fijan en aquellas personas que son semejantes a ellas para valorarse. Otras investigaciones mencionan la clase social, la raza o el hábitat.

Finalmente la teoría de los valores del modelo de Locke³², fundamenta que las necesidades tienen una base innata, los valores son aprendidos o adquiridos; en torno a ello los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las propias necesidades de la persona, las necesidades pueden diferir en intensidad, los valores además también en contenido. Las necesidades mueven al hombre hacia los requisitos de una determinada acción, los valores determinan las elecciones o decisiones y las reacciones

emocionales. Los valores presentan dos atributos: contenido (que es lo que se quiere) y la intensidad (hace referencia a lo más querido). Cada sujeto integra todos sus valores en un sistema jerárquico. Las teorías de los valores enfatizan los aspectos cognitivos del ser humano, representan elecciones racionales. En este mismo sentido, Locke³³ refiere que cada respuesta emocional refleja un doble juicio de valor: La discrepancia (relación entre lo que el individuo desea y la percepción de lo que obtiene), y la importancia (que representa para él lo deseado). La satisfacción laboral representaría la suma de la cantidad de valor dado por el sujeto a cada componente de su trabajo.

2.2.2. Modelos de la inteligencia emocional.

Mayer, Caruso, Salovey³⁴ refiere que durante la última década, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de inteligencia emocional. En términos generales, los modelos desarrollados de inteligencia emocional se han basado en tres perspectivas: las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia.

▪ Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad

Este modelo concibe a la inteligencia emocional como una “inteligencia per se relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz”³⁵. Esta

perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones.

El modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. Las primeras capacidades o las más básicas son la percepción y la identificación emocional. En términos de desarrollo, la construcción emocional empieza con la percepción de la demanda emocional de los infantes. A medida que el individuo madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones.

En el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento (la segunda fase de habilidades) no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin

de producir un crecimiento personal y en los demás. Cada etapa del modelo tiene habilidades específicas, que reunidas construyen una definición de la inteligencia emocional: “como la habilidad para percibir y expresar emociones, asimilar emociones en el pensamiento, entender y razonar con emociones, y regular las emociones en uno mismo y en otros³⁶” Esta propuesta ha originado una serie de investigaciones importantes, cuyos aportes han generado instrumentos de medición que hoy sirven como base para muchos estudios sobre la inteligencia emocional.

▪ **Modelo de las competencias emocionales.**

Boyatzis, Goleman, Rhee³⁷ refieren que este modelo de las competencias emocionales (CE) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. A la vez Mayer, Salovey, Caruso³⁸ y Matthews, Zeidner, Roberts³⁹ refieren que este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo, propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. El modelo original de Goleman⁴⁰ consistió en cinco etapas, las cuales posteriormente se redujeron a cuatro grupos con veinte

habilidades cada uno: 1) Autoconciencia, que es el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos; 2) Autocontrol, que es el manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas; 3) Conciencia social, considerado como el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros y 4) Manejo de las relaciones, el cual es la habilidad para manejar bien las relaciones y construir redes de soporte. Además de ello el modelo de Goleman concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones.

▪ **Modelo de la inteligencia emocional y social**

El modelo de Bar-On⁴¹ de Inteligencias no cognitivas se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. En este sentido, Mayer, Salovey, Caruso⁴² refieren que el modelo representa un conjunto de

conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente. Este modelo está compuesto por cinco elementos: 1) El componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; 2) El componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos; 3) El componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; 4) El componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; y, por último, 5) El componente de adaptabilidad o ajuste.

Bar-On⁴³ dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales: Las capacidades básicas que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional: la autoevaluación, la autoconciencia emocional, la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos, el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas; y las capacidades facilitadoras que son el optimismo, la autorrealización, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social.

Cada uno de estos elementos se encuentra interrelacionado entre sí. Por ejemplo, la asertividad depende de la autoseguridad; mientras que la solución de problemas depende del optimismo, del afrontamiento de las presiones y de la flexibilidad

En resumen, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidad mental y mixta parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características⁴⁴.

2.3. BASES CONCEPTUALES: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Esta investigación toma en consideración un cúmulo de definiciones conceptuales, las cuales se presentan a continuación:

2.3.1. Evolución del concepto de inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es un término nuevo enmarcado en un constructo genérico antiguo que es el mundo de las emociones. Desde que Darwin, en 1872, planteara la identificación y el manejo de las emociones como un factor importante en el proceso de adaptación, que permite la armonía del sujeto o de la especie con las características cambiantes del ambiente externo, se han sucedido aproximaciones al estudio de la emoción desde diferentes perspectivas. Tanto desde el punto de vista biológico como desde el punto de vista psicológico, los diferentes autores han intentado dar una explicación y una función al mundo emocional. A partir de finales del siglo pasado se empiezan a definir las habilidades emocionales como capacidades que permiten un funcionamiento social y relacional más adaptativo y adecuado. Uno de los objetivos de esta adaptación es permitir que la relación con los demás

individuos se de en condiciones de comunicación adecuada evitando las fricciones aleatorias en dichas interacciones.

El constructo inteligencia emocional surge como consecuencia de la investigación sobre las interacciones emoción-pensamiento.

En el año 1920, cuando el psicólogo Thorndike Edward⁴⁵ definía la inteligencia social como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y actuar sabiamente en las relaciones humanas. Años después en 1938, Rank Otto⁴⁶ refirió que la inteligencia emocional era la capacidad de una persona de ayudar a otra a desarrollarse y a crecer, sin manipular demasiado la personalidad del individuo.

Las emociones influyen en los pensamientos que las personas tienen y a la vez esos pensamientos, en su interpretación y valoración de la realidad, influyen en las emociones que sienten. A pesar de que todos estos cambios se vienen dando desde hace tiempo, es a principios de la década de los noventa cuando Salovey y Mayer⁴⁷ acuñan el término inteligencia emocional como la capacidad que tienen las personas al aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, con receptividad, autenticidad y sinceridad.

Pero la popularidad la aporta Goleman⁴⁸ cuando en 1995 publica su libro "Inteligencia Emocional". Actualmente existe una tendencia científica

importante para desarrollar este constructo, definirlo, acotarlo, evaluarlo y potenciarlo. La inteligencia emocional fue definida por Mayer y Salovey⁴⁹ en el año 1995, como "la habilidad para percibir y valorar con exactitud la emoción; para generar emociones o sentimientos que faciliten el pensamiento; para comprender emociones; y para, de forma reflexiva, regular emociones que promuevan tanto el crecimiento emocional e intelectual", y hace referencia a procesos implicados en el reconocimiento, comprensión y utilización de los estados emocionales para resolver problemas o afrontar situaciones.

En 1997 el mismo autor Mayer y Salovey⁵⁰ definen a la inteligencia emocional como la capacidad de identificar, evaluar y diferenciar las emociones personales y de los demás, comprenderlas, y regular las emociones positivas y negativas en uno mismo y en otros.

En términos generales, Kierstead⁵¹ señala que la inteligencia emocional se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Además, involucra la capacidad de ser consciente de las emociones y de cómo estas afectan e interactúan con las denominadas inteligencias tradicionales.

2.3.2. Características de la inteligencia emocional.

Las personas que puntúan alto en inteligencia emocional "tienen, sobre todo, una estructura de pensamiento flexible, adaptan sus modos de pensar a las modalidades de diferentes situaciones... se aceptan bien

a sí mismas y a los demás, suelen establecer relaciones gratificantes y generalmente tienden a conceder a otros el beneficio de la duda... incluso en esta situación evalúan sus conductas como eficaces o ineficaces para conseguir una finalidad específica⁵².

2.3.3. Inteligencia emocional en la práctica laboral de las organizaciones.

Desde mediados de los años noventa del siglo pasado, la inteligencia emocional (IE) ha sido objeto de una gran divulgación⁵³ aunque no exenta de polémica, ya que para algunos autores⁵⁴ es relevante porque ayuda a predecir el éxito en la vida y explica las habilidades de afrontamiento ante las demandas del entorno; mientras que para otros carece de identidad sustantiva suficiente ya que son variables conocidas anteriormente, pero con una nueva etiqueta. A pesar de estas críticas de diferente matiz, se han desarrollado las investigaciones que intentan arrojar luz sobre este asunto.

Cortese⁵⁵ refiere que la inteligencia emocional en el ambiente laboral, requiere la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes se interactúan. Asimismo, en la actualidad las reglas en el mundo laboral están cambiando, las personas ahora son juzgadas en base a un nuevo canon: no sólo cuán inteligente, entrenado o experimentado se es, sino también cuán bien pueden manejarse a sí mismos y a los demás. Esta nueva medida está siendo aplicada con mayor frecuencia en las empresas, al escoger a quién se va a contratar o

no, quién puede ser retenido y quién promovido. Según Félix⁵⁶, las nuevas reglas predicen quién tendrá un desempeño estrella y quién no. Sin importar el campo en el que se desempeñe, lo importante es que se están evaluando las características cruciales para mercadearse en el mundo laboral.

En este sentido, estas nuevas reglas no tienen mucha relación con lo aprendido en los años escolares, habilidades académicas, etc. Se supone que la persona cuenta con esos conocimientos necesarios para llevar a cabo el trabajo. El énfasis en la actualidad está en las cualidades personales, tales como la iniciativa, empatía, adaptabilidad y persuasión. Por ello, se dice que un alto nivel de inteligencia emocional es sumamente importante en las organizaciones porque: la habilidad para desempeñarse al máximo dependerá en gran parte de diversas habilidades. Aunque jamás se hayan aprendido en la escuela, la carrera profesional dependerá de cuán bien se dominen, entender cómo cultivar las habilidades puede ser esencial para lograr el éxito. Asimismo, se necesita considerar cuán bien la organización nutre estas competencias para maximizar la inteligencia de los empleados y hacer que sus servicios sean más efectivos y productivos. “Se ha comprobado que la inteligencia emocional es el factor más importante al determinar la excelencia de cualquier trabajo”⁵⁷.

2.4. BASES CONCEPTUALES: SATISFACCIÓN.

2.4.1. Conceptualización de la satisfacción.

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación⁵⁸.

Soldevilla⁵⁹ concibe la satisfacción como el sentimiento de agrado, disfrute o afecto generado en un individuo, en respuesta ante la interacción que se produce con una situación externa.

Según Moya⁶⁰, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales previas.

Desde el punto de vista administrativo una persona podría disfrutar de una alta satisfacción en su trabajo, pero contar al mismo tiempo con un bajo nivel de motivación para la realización de su trabajo o viceversa. Cabe la posibilidad de que personas altamente motivada pero con escasa satisfacción laboral busquen otro empleo. Del mismo modo, las personas que consideran satisfactorios el puesto que ocupan pero a las que se les paga sustancialmente menos de lo que desean o creen merecer probablemente prefieren buscar un nuevo empleo.

Y, según Ferrerira⁶¹, la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

2.4.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según los estudios realizados por Galicia⁶², y de acuerdo al instrumento utilizado en el presente estudio, la satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones:

Evaluación institucional. Es un proceso complejo que determina el valor de una institución, que implica una delicada tarea de interpretación de un conjunto de elementos que interactúan configurando una realidad particular y significativa. No es el inicio ni el fin de un proceso, es un momento de conocimiento de lo realizado que permite tomar decisiones para continuar de una u otra forma o incluso para parar⁶³. Debe aspirarse a la credibilidad y al consenso. Evaluación institucional no es los datos, aunque sean indispensables, es el proceso por el que se aprecia y discierne el valor de las acciones y realizaciones, proceso humano que se nutre y articula en el diálogo, la discusión y la reflexión. Su objetivo básico es la mejora de la calidad, por lo que debe ser útil a la propia institución evaluada y a la sociedad que le rodea.

Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal. Se entiende la actualización de las potencialidades humanas (psicológicas y espirituales) que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad⁶⁴. Con el trabajo de crecimiento personal la persona aprende, a través de la conciencia de sí mismo, a aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar.

Comunicación. Según Simón⁶⁵ es un acto de transmisión de premisas decisorias. Scott & Mitchel⁶⁶, agregan que la transmisión es

también de ideas, sentimientos o valores, entre individuos, grupos o máquinas. Siempre que hay comunicación, hay información.

Salud y condiciones laborales. Son áreas interdisciplinarias relacionadas con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. Al respecto, la ergonomía es una ciencia de amplio alcance que abarca las distintas condiciones laborales que pueden influir en la comodidad y la salud del trabajador, comprendidos factores como la iluminación, el ruido, la temperatura, las vibraciones, el diseño del lugar en que se trabaja, el de las herramientas, el de las máquinas, el de los asientos y el calzado y el del puesto de trabajo, incluidos elementos como el trabajo en turnos, las pausas y los horarios de comidas⁶⁷.

2.4.3. Insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas⁶⁸.”

Se define a la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

2.4.4. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Según Méndez, Urgilés⁶⁹, la satisfacción de los profesionales de la salud se basa en un conjunto de actitudes que se tiene ante el trabajo, descritas como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo tanto como los factores concretos y la vida en general.

De acuerdo Flores, Guerrero y Saavedra⁷⁰; la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, asistenciales abarca un conjunto de actividades u orientaciones afectivas de la persona hacia su trabajo, producto de la interacción de factores intrínsecos y extrínsecos, asumiendo que pueden ser positivas (satisfechas) o negativas (insatisfechas).

2.4.5. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería

Barboza, Soler⁷¹ refieren que para los hospitales, los profesionales de enfermería constituyen la mayor fuerza de trabajo, siendo sus actividades realizadas por división de tareas, a través de una severa estructura jerárquica basada en el cumplimiento de rutinas, normas y reglamentos. Asimismo de forma frecuente, los profesionales de enfermería tienen condiciones inadecuadas de trabajo, provocando serios problemas de salud, que puede ser de naturaleza física o psicológica, generando trastornos alimenticios, de sueño, de necesidades fisiológicas, de fatiga, daños a los diversos sistemas corporales, disminución del estado de alerta, estrés, desorganización del medio familiar y neurosis.

Para Silva, Marziale⁷² los profesionales de enfermería se encuentran constantemente expuestos a riesgos ocupacionales, relacionadas a agentes físicos, químicos y biológicos, así como a factores ergonómicos y psicosociales. Las condiciones de trabajo en enfermería generan largas jornadas laborales con turnos sobrecargados (tarde y noche, domingo y feriado), con rotaciones, con múltiples funciones, con repetición y monotonía, con un ritmo intenso y excesivo de trabajo, con ansiedad y esfuerzos físicos, con posiciones incómodas, con aislamiento de lo intelectual y manual, así como bajo el control de las jefaturas; lo cual puede desencadenar accidentes y enfermedades.

2.5. DEFINICIONES OPERACIONALES.

Satisfacción laboral: Para los fines de esta investigación la satisfacción laboral se define a partir de la existencia de factores motivantes como un trabajo interesante y que sea un auténtico reto, la utilización de sus capacidades, la oportunidad de hacer algo significativo, reconocimiento de los logros y responsabilidad por su propio trabajo. En relación con el concepto de insatisfacción, ocurre cuando algunos de los factores motivadores no se encuentran presentes en el trabajo, pudiéndose identificar como relevante el factor remuneración, las condiciones laborales, y entre otros.

Inteligencia emocional percibida: Está comprendido por la percepción (capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada), comprensión (de los estados emocionales) y regulación (capaz de regular los estados emocionales correctamente).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 . TIPO DE ESTUDIO.

La presente investigación correspondió al siguiente tipo de estudio:

- ✓ Según el análisis y alcance de los resultados el estudio fue de tipo **descriptivo**, porque no existió intervención por parte del investigador, se describió lo que se encontró.
- ✓ Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo **prospectivo**; porque se registró la información según iba ocurriendo los fenómenos que se presentaron en el momento de los hechos.
- ✓ Fue **transversal** porque las variables en estudio fueron medidas en una sola unidad de tiempo. Y **analítico**, porque se aplicó un análisis bivariado, poniendo a prueba hipótesis explicativas.

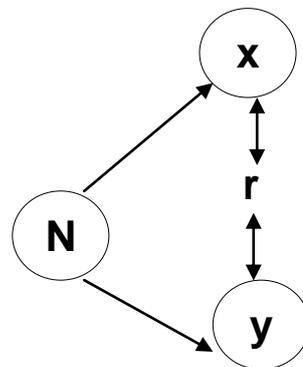
3.2 . NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio correspondió a un nivel relacional, ya que se buscó explicar la relación entre las variables, no exactamente del tipo causa-

efecto ya que las pruebas estadísticas empleadas solo nos permitieran demostrar la relación entre las variables estudiadas.

3.3 . DISEÑO DE ESTUDIO

El diseño de esta investigación correspondió a un estudio correlacional, ya que buscó explicar la relación entre las variables, no exactamente del tipo causa-efecto ya que las pruebas estadísticas empleadas sólo nos permitió demostrar dependencia entre las variables estudiadas, y además trató de explicar dicha relación.



DONDE:

N = Población de profesionales de enfermería.

X = Inteligencia emocional percibida

Y = Satisfacción laboral

r = Relación de variables

3.4 . MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente estudio se utilizó el método Deductivo–Inductivo, con el propósito de establecer las relaciones y generalizar los resultados de la investigación.

3.5 . POBLACIÓN MUESTRAL.

La población muestral estuvo conformada por los 38 profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, se estructuró de la siguiente manera:

Cuadro 1. Número de profesionales de enfermería en los servicios de Enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – 2014.	
Emergencia	5
Pediatría (Hospitalización)	5
Neonatología	5
Tópico	3
Consultorios externos y estrategias Sanitarias	20
Total 38 profesionales de enfermería.	

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN:

- **Criterios de Inclusión.-** Se incluyeron en el estudio de investigación:
 - Enfermeras/os que estuvieron laborando en los servicios de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari por más de un año.
 - Enfermeras/os que cumplían la función asistencial y/o administrativa.
 - Enfermeras/os que aceptaron voluntariamente participar en el estudio y dieron su consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión:** Se excluyeron en el estudio de investigación:
 - Enfermeras/os que contaban con alguna sanción administrativa o estuvieron gozando de algún tipo de licencia durante el momento del estudio.
 - Enfermeras/os que estaban atravesando algún tipo de crisis emocional.

- Enfermeras/os que no aceptaron participar y rechazaron el consentimiento informado.

UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESPACIO Y TIEMPO:

- **Ubicación en el espacio.** El estudio se llevó a cabo en los servicios de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de la MicroRed de Salud Amarilis de la Red de Salud Huánuco.
- **Ubicación en el tiempo.** La duración del estudio fue durante el periodo de julio–diciembre de 2014.

3.6. MUESTRA Y MUESTREO

- **Unidad de análisis**

Los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari.

- **Unidad de muestreo**

Unidad seleccionada igual que la unidad de análisis.

- **Marco muestral**

Estuvo conformado por la relación o listado de plantilla construido en una hoja de cálculo del programa EXCEL.

- **Tamaño muestral**

La muestra fue conformada por la totalidad de los profesionales de enfermería del Centro de Salud en estudio.

- **Tipo de muestreo**

Se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión de la población.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnica. Encuesta.

Instrumentos.

- **Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales del personal de salud (Anexo 01).** Este instrumento consta de 13 reactivos referidas a las características sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, estado civil) y laborales (condición laboral, nivel de estudio, función que actualmente desempeña, tiempo de servicio y número de pacientes que atiende por turno promedio durante las últimas semanas) de la muestra en estudio.
- **Test de inteligencia emocional (Anexo 02):** Esta escala está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai⁷³ y adaptado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos⁷⁴, la escala incluye no sólo la capacidad de identificar cómo se siente la persona o cómo se siente el otro sino también cómo estoy pendiente de lo que siento y qué importancia le doy a mis emociones y cómo podría yo cambiar eso que siento. A estos tres factores se les ha llamado atención emocional, claridad emocional y regulación emocional y son medidas por este test como Inteligencia Emocional Percibida (IEP). Se le denominó IEP porque muestra cómo las personas se perciben a sí mismas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional.

Cuadro 2. Componentes de la IE en el test

Percepción Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
Comprensión Comprendo bien mis estados emocionales.
Regulación Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente

La medición de cada componente estuvo diferenciada según sexo tal como lo recomienda Mayer y Salovey⁷⁵; el resultado de cada uno de ellos es como sigue:

Percepción	
Hombres	Mujeres
Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención < 24 (mínima)
Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención > 36 (alta)

Comprensión	
Hombres	Mujeres
Debe mejorar su comprensión <25	Debe mejorar su comprensión < 23
Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

Regulación	
Hombres	Mujeres
Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

La medición global de la inteligencia emocional comprendió la sumatoria de los tres componentes parciales (percepción, comprensión y regulación) y es como sigue:

Medición global género masculino:

Mínima inteligencia emocional < de 69 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la regulación a capacidad de comprensión en valores hasta 25 puntos, regulación hasta 23 puntos y percepción hasta 21 puntos.

Adecuada inteligencia emocional de 72-102 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la capacidad de comprensión entre los valores de 26 hasta 35 puntos, más la capacidad de regulación entre los valores de 24 a 35 puntos y finalmente la capacidad de percepción entre los valores de 22 puntos y únicamente hasta 32 puntos.

Alta inteligencia emocional de 104-112 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la capacidad de comprensión entre los valores de 36 hasta 40 puntos, más la capacidad de regulación entre los valores de 36 a 40 puntos y más la capacidad de percepción con únicamente 32 puntos.

Medición global género femenino:

Mínima inteligencia emocional < de 71 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la capacidad de comprensión en valores hasta 24 puntos, regulación hasta 23 puntos y percepción hasta 24 puntos.

Adecuada inteligencia emocional de 72-104 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la capacidad de comprensión entre los valores de 24 hasta 34 puntos, más la capacidad de regulación entre los valores de 24 a 35 puntos y finalmente la capacidad de percepción entre los valores de 24 puntos y únicamente hasta 35 puntos.

Alta inteligencia emocional de 105-115 puntos, que fue la resultante de la sumatoria de la capacidad de comprensión entre los valores de 35 hasta 40 puntos, más la capacidad de regulación entre los valores de 35 a 40 puntos y más la capacidad de percepción con únicamente 35 puntos.

Medición global	
Hombres	Mujeres
Mínima inteligencia emocional < 69	Mínima inteligencia emocional < 71
Adecuada inteligencia emocional 72 a 102.	Adecuada inteligencia emocional 72- a 104.
Alta inteligencia emocional 103-115.	Alta inteligencia emocional 105-115.
Mayor a 112 puntos inteligencia emocional que requiere mejora por ser excesiva (Capacidad de percepción).	Mayor a 115 puntos inteligencia emocional que requiere mejora por ser excesiva (Capacidad de percepción).

Componentes de la IE en el test: percepción, comprensión y regulación

La medición de la percepción

Adecuada = 31-36

Aceptable = 25-30

Escasa = ≤ 24

La medición de la comprensión

Adecuada = 32-40

Aceptable = 24-31

Escasa = ≤ 23

La medición de la regulación

Adecuada = 32-40

Aceptable = 24-31

Escasa = ≤ 23

La medición global de la inteligencia emocional comprendió la sumatoria de los tres componentes parciales (percepción, comprensión y regulación) y es como sigue:

Alta inteligencia emocional = 94-115.

Adecuada inteligencia emocional = 72- a 93.

Mínima inteligencia emocional = ≤ 71

- **Índice de satisfacción laboral 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo 03).** Este instrumento consta de 66 ítems, es una escala tipo Lickert, originalmente fue elaborada por Galicia y Hernández (2000)⁷⁶ en México. Para la valoración de las respuestas se consideró intervalos de totalmente de acuerdo (5) a totalmente en desacuerdo (1). Del mismo modo los ítems se agrupan en 66 reactivos de las 4 dimensiones de la satisfacción laboral los cuales se miden tal como a continuación se detallan:

La medición resulta de la sumatoria y su respectiva división entre el número de ítems para cada dimensión, el que finalmente dio lugar a un índice de satisfacción en las siguientes dimensiones a) evaluación institucional del personal (17 ítems), b) desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal (26 ítems), c) comunicación (19 ítems) y d) salud y condiciones laborales (4 ítems). El índice resultante fue dividido entre los 66 ítems oscilará en los valores de 1 a 5,

donde: 2.51 a 5 representa satisfacción laboral, y, 1 a 2.5= representa insatisfacción laboral.

Evaluación institucional (17 ítems)

Satisfacción	=	57-85
Satisfacción moderada	=	29-56
Insatisfacción	=	≤28

Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño (26 ítems)

Satisfacción	=	87-130
Satisfacción moderada	=	44-86
Insatisfacción	=	≤43

Comunicación (19 ítems)

Satisfacción	=	64-95
Satisfacción moderada	=	32-63
Insatisfacción	=	≤31

Salud y condiciones laborales (4 ítems)

Satisfacción	=	14-20
Satisfacción moderada	=	7-13
Insatisfacción	=	≤6

Medición final

Satisfacción	=	2.51 a 5
Insatisfacción	=	1 a 2.5

3.8. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

El test de la inteligencia emocional percibida fue validado por Mayer, Salovey⁷⁷, en México el cual demostró tener adecuados índices de consistencia interna y validez convergente. Sin embargo los instrumentos de recolección de datos fueron validados a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron que los instrumentos aplicados fueron diseñados con el rigor científico pertinente para obtener resultados ajustados a lo que persigue la investigación.

3.9. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Asimismo, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a una muestra piloto a 10 profesionales de enfermería del Centro de Salud Aparicio Pomares, quienes no participaron como muestra definitiva, para no sesgar los resultados y efectuar la fiabilidad según el estadístico de correlación correspondiente.

La confiabilidad del instrumento índice de satisfacción laboral 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) se realizó por medio de un análisis de frecuencia factorial y correlación ítem–escala total. En el análisis factorial, con el fin de saber si los reactivos eran sensibles se tomó como criterio de exclusión el valor de 0.35, los reactivos se agruparán en cuatro dimensiones.

La confiabilidad del instrumento fue de 0.874 en sus cuatro dimensiones y una alpha igual a 0.94 con valores consistentes.

3.10. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Autorización

Para obtener los permisos respectivos en la aplicación del trabajo de campo, se realizó coordinaciones con las autoridades responsables del Centro de Salud en estudio, a través de la emisión de solicitudes para la autorización respectiva.

Aplicación de instrumentos.

Para la recolección de datos, se capacitaron a dos encuestadores independientes con estudios profesionales. Se realizó la encuesta a los profesionales de enfermería en los servicios seleccionados, tres horas después de iniciado su trabajo.

Los profesionales de enfermería fueron previamente informadas sobre el manejo de la información, el cual fue tratada en completo anonimato, además de firmar su consentimiento.

El primer contacto fue para iniciar la selección de los enfermeros/as participantes del estudio, durante este primer contacto se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado: A través del cual los profesionales de enfermería fueron informados por escrito de los objetivos generales de la investigación en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, lo firmaran así como el investigador y finalmente se les entregó una copia para que se lo lleven y el investigador contó con una para utilizarlo como documento legal si requiriera el caso. **(Anexo 04).**

Compromiso de confidencialidad y protección de datos: Con este documento, me comprometí por escrito a no revelar los datos de la investigación de los que pudieron deducirse datos personales de los participantes y a emplearlos únicamente en la consecución de los objetivos planteados y que ellos lo conocieron. La ley del secreto profesional y de protección de datos consideró al investigador responsable de la guarda y custodia de datos personales, especialmente de datos considerados “sensibles” y a proteger de forma especial, y de tomar las medidas pertinentes para evitar que puedan relacionarse los datos con las personas concretas. **(Anexo 05).**

3.11. ELABORACIÓN DE DATOS.

Se plantearon las siguientes fases:

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

3.12. ANÁLISIS O COMPROBACIÓN ESTADÍSTICA.

- **Análisis descriptivo.** En el análisis descriptivo de cada una de las variables se determinó las medidas de tendencia central y dispersión para las variables cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas.
- **Análisis inferencial.** Se aplicó el estadístico de correlación de Pearson para analizar la relación entre las variables en estudio, cuya significancia se basó en la prueba t para muestras relacionadas a un nivel $p \leq 0.05$. Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21.0 para Windows, y el Excel 2010.

CAPÍTULO IV

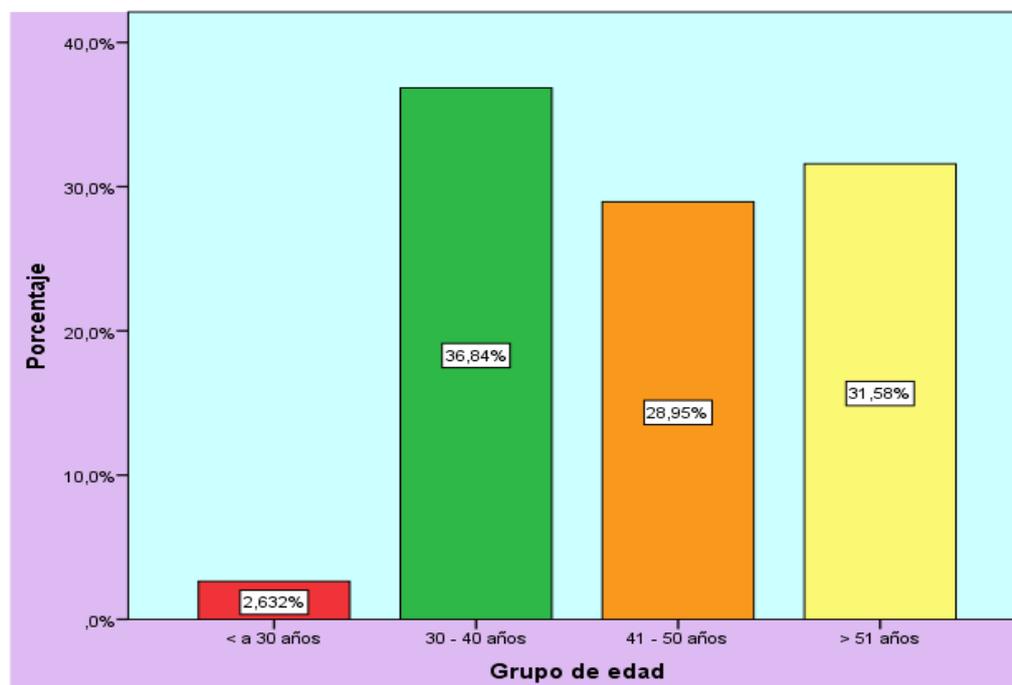
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 01. Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.

Características sociodemográficas	(n = 38)	
	Nº	%
Grupos por edad		
< a 30	1	2,6
30 – 40	14	36,8
41 – 50	11	28,9
> 51	12	31,6
Sexo		
Masculino	3	7,9
Femenino	35	92,1
Estado civil		
Soltero/a	9	23,7
Casado/a	23	60,5
Conviviente	2	5,3
Divorciado/a	2	5,3
Separado/a	2	5,3
Total	38	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo Nº 01).

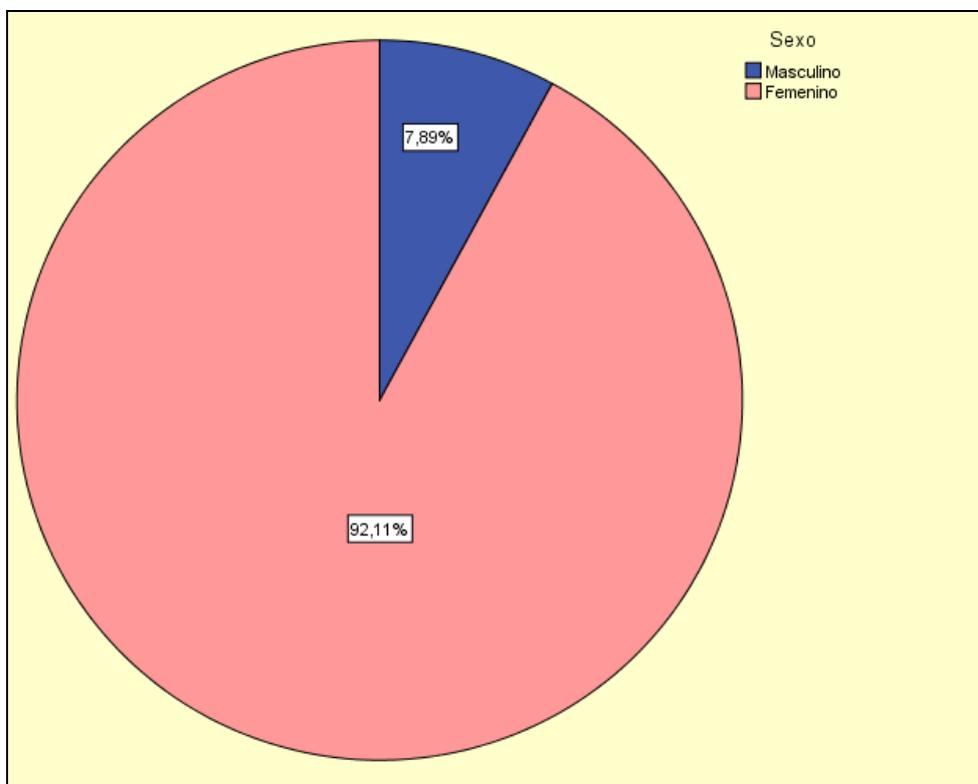
Figura 01. Representación gráfica de la edad de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



Al identificar las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, se pudo apreciar que la mayoría de ellos se encuentran entre 30 a 40 años de edad 36,9% (14). De la misma forma el 92,1% (35) son del sexo femenino; y, por último la condición civil predominante fue, el de casado/a con 60,5% (23).

En el diagrama de barras presentado, podemos apreciar que las edades mínimas y máximas se ubican entre los 29 a 67 años; la mediana es de 42 años. También se encontró una media de 45.68 años de edad con una desviación estándar de +/- 11.319 años.

Figura 02. Representación gráfica del género de la muestra de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



En la figura circular que se muestra respecto al género de los profesionales de salud de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, es resaltante que la mayor magnitud de dichos profesionales, son del sexo femenino.

Tabla 02. Características laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – 2014.

Características laborales	(n = 38)	
	Nº	%
Condición de laboral		
Contratada/o	12	31,6
Nombrada/o	26	68,4
Nivel de estudios profesional		
Licenciada	22	57,9
Especialista	11	28,9
Magíster	5	13,2
Función actual		
Asistencial	28	73,7
Administrativa	5	13,2
Ambas	5	13,2
Tiempo de servicio		
1-3 años	2	5,3
4-6 años	5	13,2
7-9 años	6	15,8
> 10 años	25	65,8
Pacientes atendidos por turno		
< 11	25	65,8
11 a 20	8	21,1
21 a 30	1	2,6
> 31	4	10,5
Total	38	100,0

Fuente: Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales (Anexo N° 01).

Respecto a las características laborales de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing de Huánuco, se observó que el 68,4% (26) son nombrados, y en su mayoría 57,9% (22) son licenciadas en enfermería; la función que desempeñaban la mayoría fue la asistencial con 73,7% (28) destacando que la mayoría de ellos trabaja más de 10 años con 65,8% (25); y por último el mayor porcentaje de enfermeros/as atiende menos de 11 pacientes/turno en 65,8% (25).

Tabla 03. Dimensión percepción en la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Dimensión percepción en la inteligencia emocional	(n = 38)	
	Nº	%
Alta	3	7,9
Adecuada	9	23,7
Mínima	26	68,4
Total	38	100,0

Fuente: Test del metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería (Test de inteligencia emocional) (Anexo N° 02).

Respecto a la percepción como dimensión de la inteligencia emocional, pudimos apreciar que en su mayoría los profesionales de enfermería respondieron de manera escasa 68,4% (26) es decir, casi las tres cuartas partes del total de enfermeros/as no es capaz de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada.

Tabla 04. Dimensión comprensión de sentimientos de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

La comprensión como dimensión de la inteligencia emocional.	(n = 38)	
	Nº	%
Alta	14	36,8
Adecuada	17	44,7
Mínima	7	18,7
Total	38	100,0

Fuente: Test del metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería (Test de inteligencia emocional) (Anexo N° 02).

En tanto en la dimensión comprensión de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio, se identificó que un 44,7% (17) manifiestan dicha dimensión de manera aceptable; sin embargo es preocupante que un mediano porcentaje obtenga en esta dimensión una valoración escasa 18,7% (7), mejor dicho, un cuarto del total de enfermeros/as son incapaces de comprender perfectamente sus estados emocionales.

Tabla 05. Dimensión regulación emocional de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

La dimensión regulación en la inteligencia emocional	(n = 38)	
	Nº	%
Alta	15	39,5
Adecuada	18	47,4
Mínima	5	13,2
Total	38	100,0

Fuente: Test del metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería (Test de inteligencia emocional) (Anexo N° 02).

En cuanto a la dimensión regulación de la inteligencia emocional, el 47,4% (18) de profesionales de enfermería en estudio responde aceptablemente; sin embargo un pequeño porcentaje de 13,2% (5) valoran escasa la regulación, mejor dicho, un mínimo del total de enfermeros/as son incapaces de regular sus estados emocionales correctamente.

Tabla 06. Estadística descriptiva de las dimensiones de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Dimensiones de la inteligencia emocional	(n = 38)	
	Media	D. estándar
Percepción	2,61	0,638
Comprensión	1,82	0,730
Regulación	1,74	0,685

Fuente: Test del metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería (Test de inteligencia emocional) (Anexo N° 02).

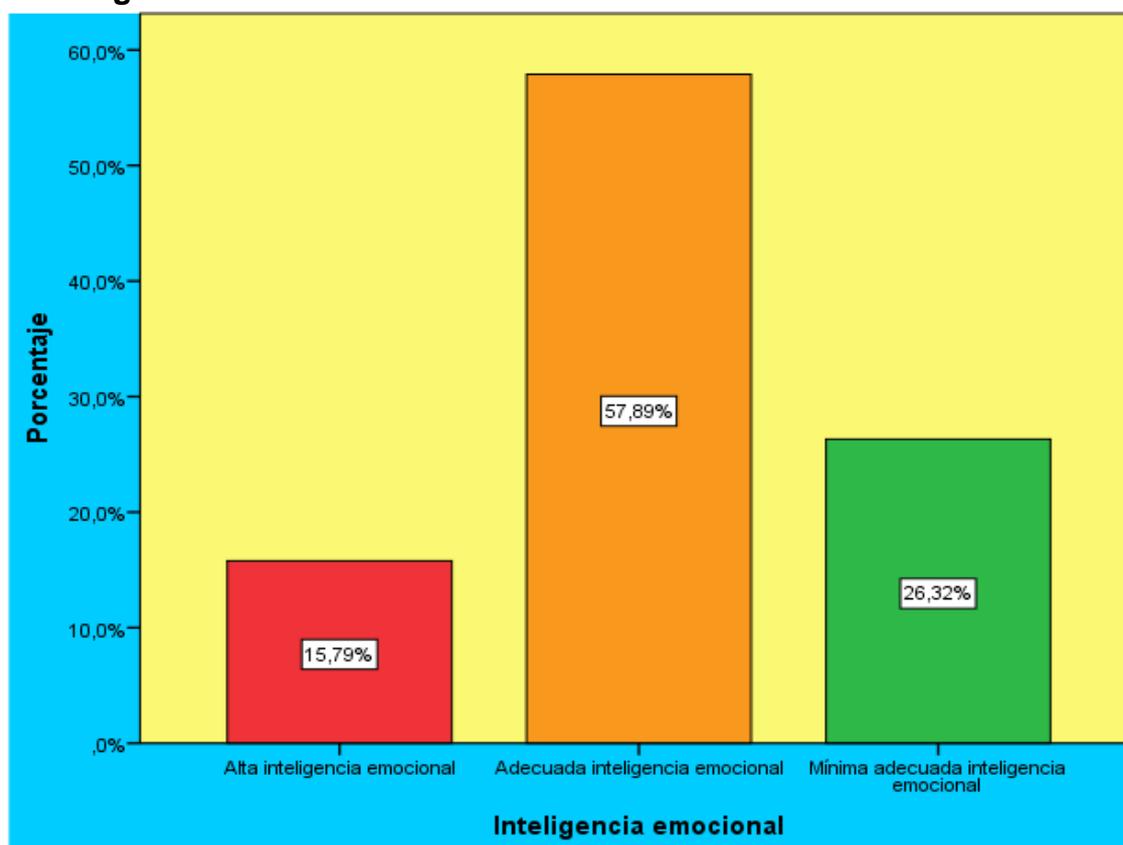
Haciendo un análisis descriptivo de las tres dimensiones de la inteligencia emocional que perciben los profesionales de enfermería, obtuvimos una media de 2,61 (DE= +/- 0,638) en la dimensión percepción, la cual equivale en su mayoría a respuestas adecuadas. Así mismo el promedio de la dimensión comprensión fue de 1,82 (DE= +/- 0,730); equivalente a respuestas en minoría adecuadas y mayoría aceptables. Del mismo modo se pudo apreciar que la media en la dimensión regulación fue de 1,74 (DE= +/- 0,685) correspondiente a respuestas aceptables. Es decir las dimensiones de la inteligencia emocional de las enfermeras en estudio en promedio no se manifiestan en términos aceptables y/o adecuados.

Tabla 07. Nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Nivel de inteligencia emocional	(n = 38)	
	Nº	%
Alta	6	15,8
Adecuada	22	57,9
Mínima	10	26,3
Total	38	100,0

Fuente: Test del metaconocimiento de los estados emocionales (TMMS-24) de los profesionales de enfermería (Test de inteligencia emocional) (Anexo N° 02).

Figura 03. Frecuencia y porcentajes del nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



El nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio, expresa que más de la mitad 57,9% (22) tienen una adecuada inteligencia emocional, destaca que un 15,8% (6) manifiesta un nivel alto; y es de preocupación que un 26,3% (10) revelan un nivel mínimo de inteligencia emocional. Se evidenció mínima inteligencia emocional, cifra de interés para los responsables de los recursos humanos.

Tabla 08. Grado de satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Grado de satisfacción por la evaluación institucional	(n = 38)	
	Nº	%
Satisfacción	19	50,0
Satisfacción moderada	17	44,7
Insatisfacción	2	5,3
Total	38	100,0

Fuente: INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo N° 03).

En relación al grado de satisfacción que expresan los profesionales de enfermería en estudio por la evaluación institucional como dimensión de la satisfacción laboral, tenemos que el 50,0% (19) manifestaron satisfacción por la aplicación de la evaluación institucional, el 44,7% (17) satisfacción moderada y el restante manifestó insatisfacción.

Tabla 09. Satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización	(n = 38)	
	Nº	%
Satisfacción	21	55,3
Satisfacción moderada	17	44,7
Insatisfacción	-	-
Total	38	100,0

Fuente: INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo N° 03).

Referente a la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño como dimensión de la satisfacción laboral, que perciben los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que el mayor porcentaje 55,3% (21) manifestaron satisfacción en esta dimensión, y el 44,7% (17) sostiene una satisfacción moderada; asimismo se destaca que ningún profesional de enfermería refiere estar insatisfecho.

Tabla 10. Satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Satisfacción por la comunicación	(n = 38)	
	Nº	%
Satisfacción	14	36,8
Satisfacción moderada	24	63,2
Insatisfacción	-	-
Total	38	100,0

Fuente: INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo N° 03).

Con respecto a la satisfacción por la comunicación en el entorno laboral como dimensión de la satisfacción laboral, la mayoría de los profesionales de enfermería manifestaron satisfacción moderada [63,2% (24)], y un 36,8% (14) del total manifestó satisfacción. Asimismo se destaca que ningún profesional de enfermería refiere estar insatisfecho.

Tabla 11. Satisfacción por la salud y condiciones laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Satisfacción por la salud y condiciones laborales	(n = 38)	
	Nº	%
Satisfacción	15	39,5
Satisfacción moderada	21	55,3
Insatisfacción	2	5,3
Total	38	100,0

Fuente: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo Nº 02).

Referente a la satisfacción por la salud y las condiciones laborales de los profesionales de enfermería como dimensión de la satisfacción laboral, se observó que más de la mitad 55,3% (21) manifestaron satisfacción moderada, se acentúa que el 5.3% (2) de los profesionales de enfermería refirieron estar insatisfechos con las condiciones del trabajo y la salud.

Tabla 12. Estadística descriptiva de las dimensiones de la satisfacción laboral que expresan de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

Dimensiones de la satisfacción laboral	(n = 38)	
	Media	D. Estándar
Evaluación institucional	1,55	0,602
Desarrollo capacitación y actualización para el desempeño	1,45	0,504
Comunicación	1,63	0,489
Salud y condiciones laborales	1,66	0,582

Fuente: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL * 66) (Anexo N° 02).

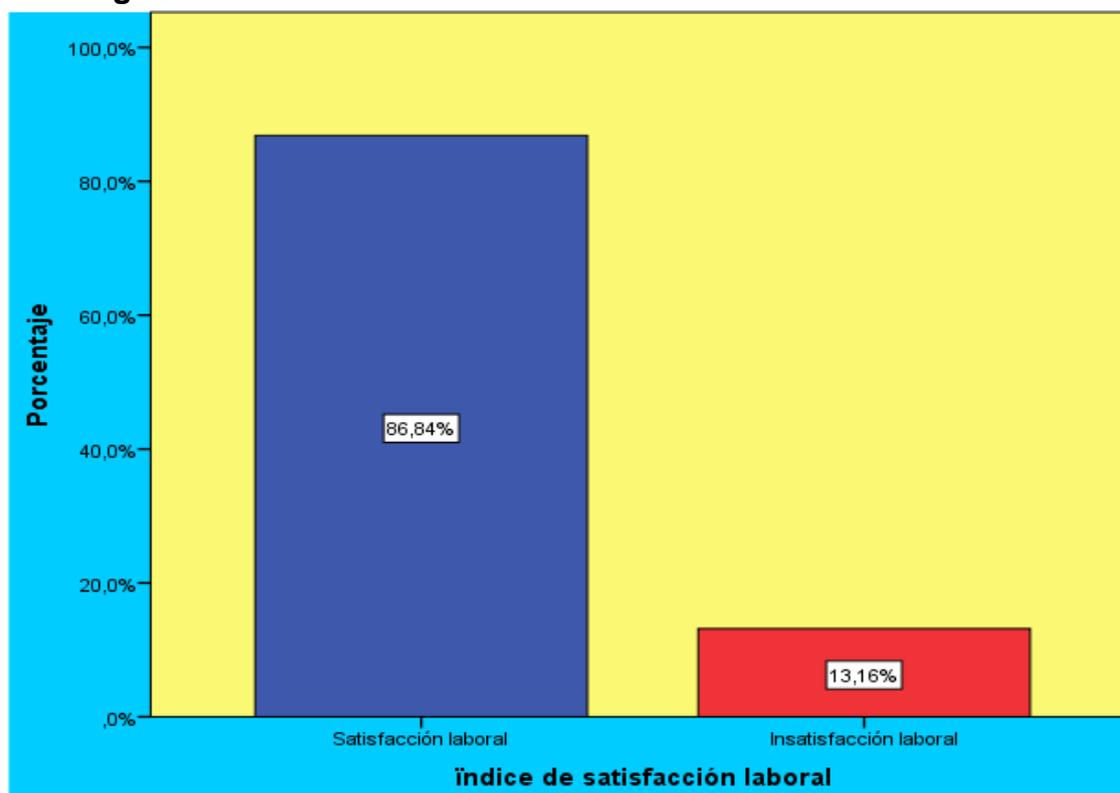
Haciendo un análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral que perciben los profesionales de enfermería, tenemos una media de 1,55 (DE = +/- 0,602) en la evaluación institucional, la media de la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño fue de 1,45 (DE = +/- 0,504), la media de la comunicación fue de 1,63 (DE = +/- 0,489); las cuales equivalen en su mayoría a respuestas de satisfacción y moderada satisfacción. Por último la media de la salud y las condiciones laborales fue de 1,66 (DE = +/- 0,582) correspondiente a respuestas moderadas. Es decir confirmamos lo mencionado en las tablas anteriores.

Tabla 13. Nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco-2014.

Nivel de satisfacción laboral	(n = 38)	
	Nº	%
Satisfacción	33	86,8
Insatisfacción	5	13,2
Total	38	100,0

Fuente: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66) (Anexo N° 02).

Figura 04. Frecuencia y porcentajes del nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



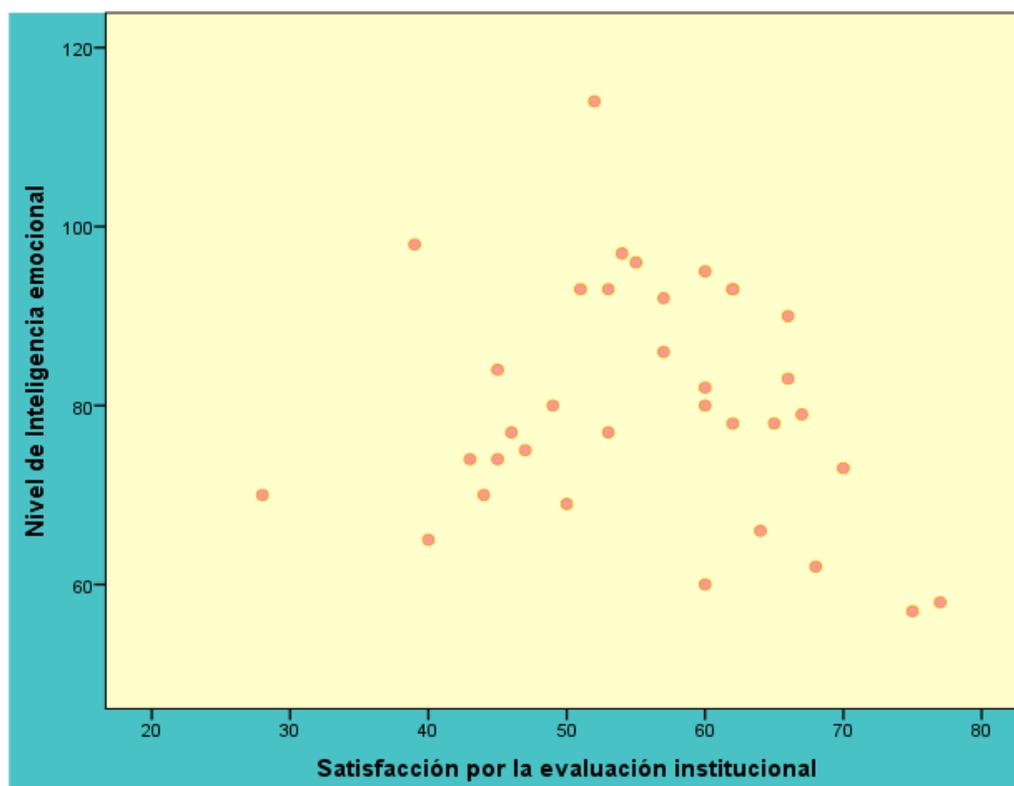
En cuanto al nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio, es notable que la gran mayoría de profesionales están satisfechos laboralmente 86,8% (33), seguido de un 13,2% (5) en quienes que evidenciaron insatisfacción.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.

Tabla 14. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

VARIABLES	Satisfacción por la evaluación institucional			
	R	p (2-colas)	T	p (2-colas)
Nivel de inteligencia emocional	-0,165	0,321	-28,039	0,000

Figura 05. Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco –2014.



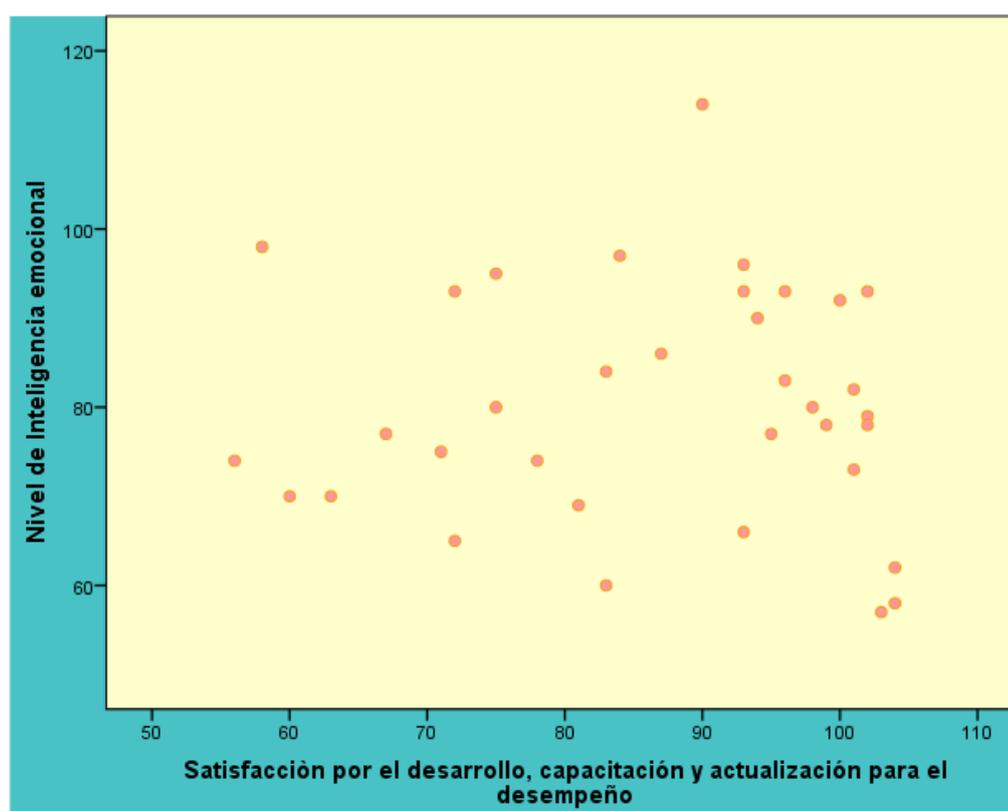
En el análisis de la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional en los profesionales de enfermería en estudio observamos una correspondencia muy alta y negativa [(r = -0,165, p = 0,321), y (t=-28,039, p=0,000), siendo los resultados estadísticamente significativos; lo que indica que si la inteligencia emocional tiene una relación inversa y negativa con la satisfacción por la evaluación institucional.

En cuanto a la dispersión de los puntos de las variables: inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio, observamos una correlación dispersa, manifestando una correlación discontinua, en donde se asume que la inteligencia emocional es independiente de la satisfacción laboral por la evaluación institucional.

Tabla 15. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por el desarrollo capacitación y actualización para el desempeño en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

VARIABLES	Satisfacción por el desarrollo capacitación y actualización para el desempeño			
	R	p (2-colas)	T	p (2-colas)
Nivel de inteligencia emocional	0,100	0,550	5,195	0,000

Figura 06. Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



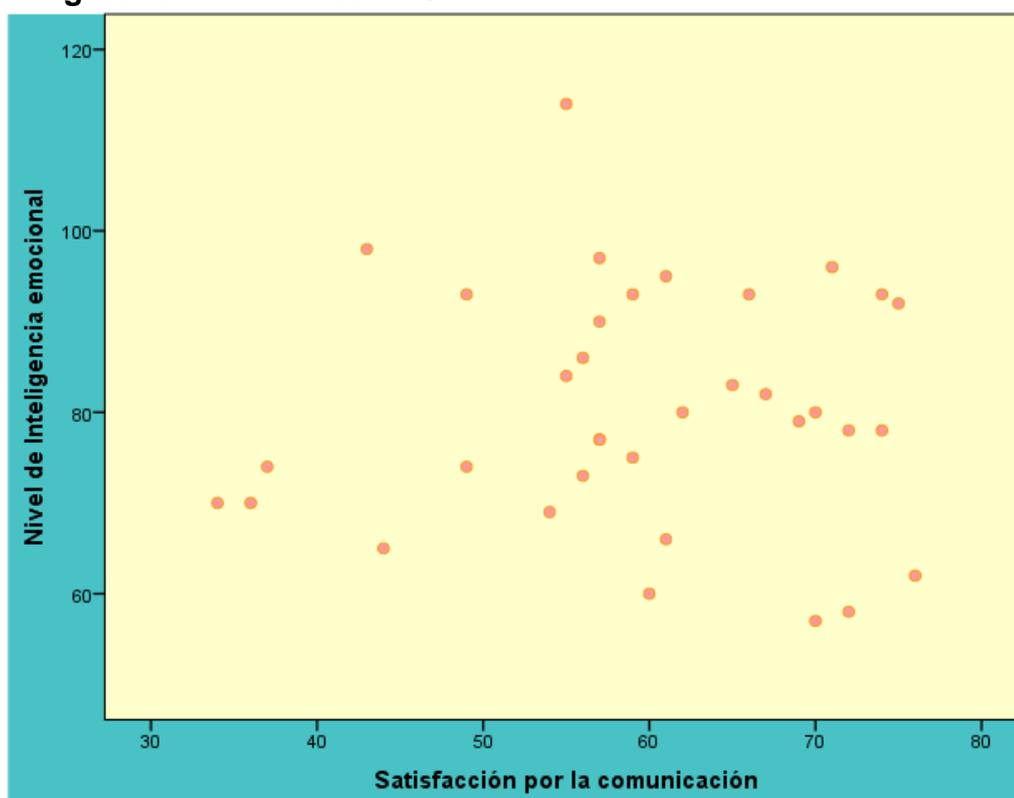
Observamos también la existencia de relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción por el desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño de los enfermeros/as en estudio, hallamos una relación alta [($r = 0,100$, $p = 0,550$) y ($t=5,195$, $p=0,000$)], siendo el resultado son significativo. Lo que hace suponer que mientras la inteligencia emocional es positivamente baja, la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño adquiere la misma magnitud.

En cuanto a la dispersión de los puntos entre estas dos variables en estudio, observamos una correlación moderadamente baja y muy marcada manifestando una relación desfavorable, en donde se asume que mientras la inteligencia emocional es moderadamente baja, la satisfacción por el desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño también se manifiesta.

Tabla 16. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

VARIABLES	Satisfacción por la comunicación			
	R	p (2-colas)	T	p (2-colas)
Nivel de inteligencia emocional	0,126	0,453	3,833	0,000

Figura 07. Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación en el entorno laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



En el mismo análisis de la relación de las variables: inteligencia emocional expresada por las enfermeras estudiadas con la satisfacción por la comunicación que formulan las mismas observamos que existe relación [($r = 0,126$, $p = 0,453$) y ($t=3,833$ $p=0,000$)], cuya significancia estadística es alta. Es decir, que la satisfacción laboral alcanzara valores similares a las que llegue la inteligencia emocional.

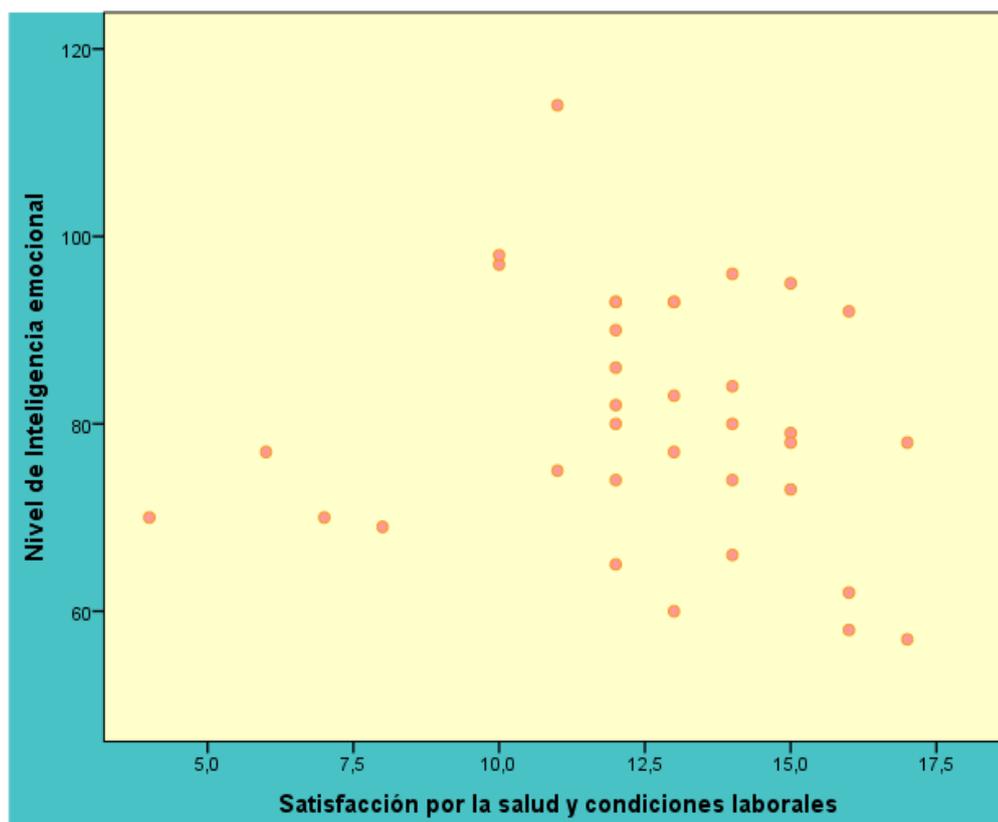
En relación a la dispersión de los puntos entre las variables: inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación institucional de las profesionales de enfermería en estudio, observamos una correlación baja y positiva, evidenciando una relación parcialmente favorable, en donde asumimos que la

inteligencia emocional repercute relativamente en la satisfacción laboral por la comunicación.

Tabla 17. Relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.

VARIABLES	Satisfacción por la salud y condiciones laborales			
	R	p (2-colas)	T	p (2-colas)
Nivel de inteligencia emocional	0,098	0,559	3,329	0,002

Figura 08. Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



Respecto a la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales, hallamos una relación moderadamente alta [($r = 0,098$, $p = 0,559$) y ($t=3,329$ $p=0,002$)], siendo el resultado significativo. Es decir, que la inteligencia emocional en el presente trabajo, tiene una relación muy baja y positiva con la satisfacción por las condiciones laborales y la salud.

Referente a la dispersión de los puntos entre estas dos variables en estudio, observamos una correlación dispersa, manifestando una relación

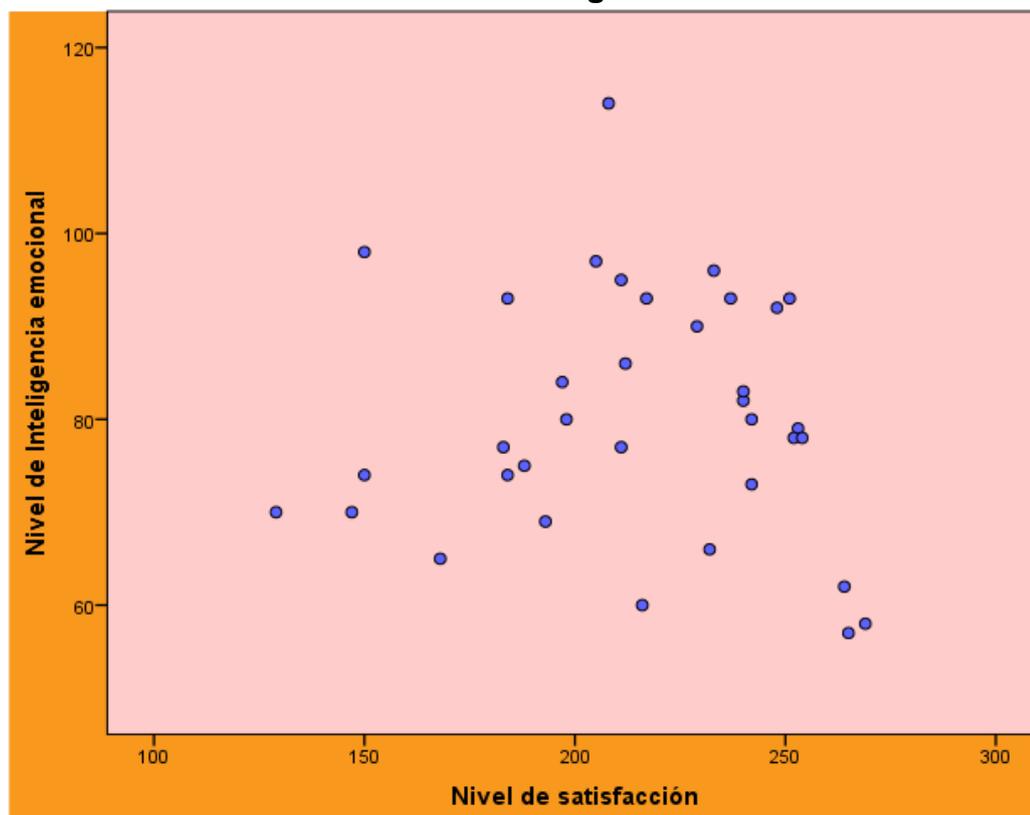
discontinua, en donde se asume que la inteligencia emocional es independiente de la satisfacción laboral por la salud y las condiciones laborales.

Tabla 18. Relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-Huánuco-2014.

VARIABLES	Nivel de satisfacción laboral			
	r	p (2-colas)	T	p (2-colas)
Nivel de inteligencia emocional	0,058	0,731	8,382	0,000

Para finalizar analizamos la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se confirma una correspondencia moderada [($r = 0,058 = 0,731$) y ($t = 8,382$ $p = 0,000$)], con alta significancia estadística. Lo que significa que mientras el nivel de inteligencia emocional es moderadamente alto, también el nivel de satisfacción laboral opta por ser del mismo nivel, demostrándose la existencia de relación entre ambas variables.

Figura 09. Dispersión de puntos de la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio – Centro de Salud Carlos Showing Ferrari – Huánuco – 2014.



Finalmente en relación a la dispersión de los puntos entre las variables generales estudiadas: inteligencia emocional y satisfacción laboral,

observamos una correlación moderadamente alta, positiva y ascendente, manifestando una relación favorable, en donde asumimos que mientras el nivel de inteligencia emocional es alto, el nivel de satisfacción laboral de igual manera se incrementa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Es reconocida la importancia que tienen estos aspectos en la calidad de la atención del profesional de enfermería que presta al paciente, hecho que fue confirmado con los estudios realizados en Inglaterra, Canadá, Colombia, EE.UU. en donde plantearon que si el personal maneja adecuadamente su inteligencia emocional, el resultado laboral y la satisfacción personal se ven reflejados en la atención del paciente y se logrará impacto en el cuidado. Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

A continuación se discuten los resultados obtenidos durante el desarrollo de la presente investigación enmarcada en las variables: satisfacción laboral e inteligencia emocional:

Se halló una correspondencia moderada [($r = 0,058$, $p = 0,731$) y ($t=8,382$, $p=0,000$)], con alta significancia estadística; entre la inteligencia emocional de nivel moderada percibida por los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari con la satisfacción en la dimensión evaluación institucional, demostrándose así que el nivel moderado de inteligencia emocional determina también moderada satisfacción. Sin embargo es de esperarse que los profesionales de enfermería ostenten altos

niveles de inteligencia emocional como satisfacción plena por la evaluación que realiza la institución donde se labora.

Estos resultados se apoyan en los aportes teóricos de Galicia, Hernández⁷⁸ quienes reconocen que uno de los principales indicadores de satisfacción del trabajador es la evaluación institucional, hecho que influye en el proceso para brindar atención al paciente, quien por otra parte, es estudiado en su satisfacción respecto a siete dimensiones (oportunidad, amabilidad, proceso de la atención, resultados de ésta, relación enfermera/paciente, información proporcionada y comodidad).

De otro lado la teoría general de sistemas de Bertalanffy⁷⁹, sostiene que las organizaciones sociales para mantener su equilibrio desarrollan sistemas abiertos donde se relacionan todas las actividades siendo la evaluación institucional potencialmente influyente en las demás actividades.

Con cierta aproximación al presente hallazgo Ponce, Ponce, Lugo⁸⁰ determinaron que la satisfacción laboral por la dimensión evaluación institucional del personal de enfermería de un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social, fue muy satisfactorio respecto al reactivo: consideró que el trabajo que desempeñó en la institución es importante con 4.72 (frente a un límite de 5), seguida por “al terminar la jornada laboral siento satisfacción por el trabajo realizado” con 4.59 y el sentimiento de apoyo por parte de la institución alcanzó una percepción en el nivel de satisfecho.

Otro estudio efectuado por Ponce, Reyes, Ponce⁸¹ sobre la satisfacción laboral hallaron que los índices de evaluación institucional fueron altos (3.35 de un valor total de 5), lo cual pone de manifiesto que las enfermeras de dicho

hospital, tanto licenciadas como auxiliares, presentan mayor satisfacción en la evaluación institucional.

Por otro lado, los estudios de Pacheco, Martínez, Alva, Ibarra⁸² sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería (profesional y auxiliar), denotan que el lograr habilidades afectivo-emocionales como la IE se sujeta a la percepción de satisfacción por la supervisión y evaluación institucional; considerándolos como métodos importantes de desarrollo profesional.

Se observó que existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral por la comunicación [(r = 0,126, p = 0, 453) y (t=3,833 p=0,000)], cuya significancia estadística es alta. Es decir, que los profesionales de enfermería del Centro de Salud en estudio quienes cuentan con inteligencia emocional moderada, observarán satisfacción moderada por la comunicación institucional, mejor dicho existe una relación mediana entre estados variables. Los resultados obtenidos muestran una interrelación objetiva moderada lo que aumenta las posibilidades para asumir el rol administrativo en determinadas ocasiones, y el adecuado gerenciamiento de los cuidados. La fluidez y accesibilidad de las comunicaciones del profesional es muy importante y alcanzarlo repercute positivamente en la calidad de la atención que brinda.

Estos resultados son apoyados por Goleman⁸³ quien plantea que la inteligencia emocional está íntimamente relacionada con la capacidad para comunicarse de manera óptima y asertiva en el ambiente laboral, a la vez alude que “en una empresa todo el mundo forma parte del sistema, de modo que la retroalimentación es el alma de la organización. La comunicación permite el intercambio de información que a su vez hace saber si el trabajo que están

haciendo, está saliendo bien o necesita algún ajuste”. Menciona también que las personas que son emocionalmente inteligentes, pueden comunicarse perfectamente con los demás lo cual es beneficioso para el individuo y la organización.

De igual forma, Gestoso⁸⁴ hace referencia a la comunicación en el trabajo desde diversos puntos de vista (interpersonal, grupal, organizacional) considerando que la comunicación es un elemento clave en el cambio, la motivación y la satisfacción laboral. El grado de comunicación que tienen los trabajadores en una organización es un indicador del nivel de calidad, menciona también que la comunicación es mejor que la especialización para conseguir los objetivos y por ende la satisfacción de los trabajadores conduciéndolos a una mayor productividad. La comunicación y la participación de grupo adquieren relevancia y se ubican como piezas claves dentro la teoría general de sistemas, la cual señala que la retroalimentación (comunicación) es el centro hegemónico, y que sin ella es imposible conformar grupos, pues éstos no pueden operar por separado.

En consecuencia, se considera que la inteligencia emocional es una variable ponderable en toda empresa y en todo tipo de organización social; en donde lo principal, es el valor que se le atribuye al ser humano, la participación grupal, el compromiso que se genera con sus similares, la solidaridad con todos, el espíritu de grupo y la motivación de los trabajadores para mejorar, traduciéndose en el desarrollo eficiente, incremento en la productividad, satisfacción en el trabajo, la comunicación sin barreras, entre otros beneficios.

También se obtuvo una relación moderadamente alta entre la inteligencia emocional con la satisfacción por las condiciones laborales y la salud con [($r = 0,098$, $p = 0,559$) y ($t=3,329$ $p=0,002$)], siendo un resultado significativo. Es decir, que la inteligencia emocional en el presente trabajo, tiene una relación baja y positiva con la satisfacción por las condiciones laborales y la salud. Este hallazgo se sustenta en los enunciados de Bacharach, Bamberger, Conley⁸⁵, quienes mencionan que la satisfacción laboral es algo que está relacionado con las condiciones de trabajo, los motivos intrínsecos y extrínsecos de la actividad profesional y del afrontamiento con los estresores laborales y las modalidades de repercusión emocional de estas condiciones de trabajo y de estos estresores (cognitiva y conductualmente hablando), es algo que no deja lugar a dudas. El grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan las personas, además de que puede incidir indirectamente sobre otros aspectos como el ausentismo laboral, los retrasos en la incorporación al puesto de trabajo y la propensión a abandonar la institución.

Uno de los planteamientos más debatidos por los enfermeros son las condiciones del puesto laboral, no tener los recursos necesarios para brindar cuidados óptimos de calidad a los pacientes, requiere de los enfermeros un esfuerzo mayor de creatividad, poder resolutivo, entusiasmo, contar con personal administrativo que apoye. Si no se cuenta con personal con esas características no se le da solución a los problemas y produce frustración y apatía.

En cuanto a la satisfacción por las condiciones organizativas del trabajo, en la actualidad por las dificultades de carencia de recursos humanos se ha visto afectado el trabajo de los enfermeros al tener que realizar otras actividades

(asistentes de pacientes, secretarias de sala, mensajeros y otros) lo que no ha permitido que puedan dedicarse por entero a la labor primordial: el cuidado de los enfermos y, sobre todo, cuando se trata de pacientes críticos que demandan de cuidados especializados y continuos. Los enfermeros que expresan no tener sobrecarga pueden estar relacionado con las áreas de riesgo de la institución (terapia intensiva, cuerpo de guardia, pediatría) donde se prioriza el completamiento de la plantilla por ser áreas de gran demanda de cuidados totalmente compensador⁸⁶.

Una respuesta desventajosa para los sistemas de salud es el que se menciona a continuación; ya que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral por las condiciones laborales y de salud para nuestro trabajo resultó baja, es decir se evidencio una relación baja y positiva entre las dos variables y lo que es aún más preocupante es el escaso grado de satisfacción que muestran nuestros enfermeros/as en este aspecto. Este supuesto se demuestra fehacientemente a través de la teoría de Hackman Oldham⁸⁷ la cual refiere que la satisfacción en el trabajo, resulta de las características y condiciones del trabajo en el que el individuo se desenvuelve; considerando que las formas ideales de organizar el trabajo está en base a ello, ya que los individuos pueden ser motivados a través de las condiciones laborales, logrando así satisfacción como resultado del desempeño motivado. Las características y condiciones con que debe contar el trabajo son especiales; también las influyen los estados afectivos psicológicos y emocionales (inteligencia emocional), contribuyendo a la formación del trabajador ideal. Apoyando a ello la teoría de los eventos situacionales⁸⁸ afirma que la satisfacción laboral, está determinada por características situacionales

laborales y eventos situacionales laborales. Donde el primero es evaluado por el individuo con anterioridad y es segundo no puede predecirse.

Finalmente la correspondencia entre nivel de inteligencia emocional y nivel de satisfacción laboral fue moderadamente [($r = 0,058 = 0,731$) y ($t = 8,382$ $p=0,000$)], con alta significancia estadística. Lo que significa que mientras el nivel de inteligencia emocional es de nivel moderadamente alto, también el nivel de satisfacción laboral opta por ser del mismo nivel. Por tanto, el nivel de inteligencia emocional puede predecir el nivel de satisfacción laboral. Como es de suponer este y los anteriores resultados indican que en la población estudiada no ha podido alcanzar aun el nivel ideal de inteligencia emocional, el cual es indispensable para una carrera humanista de gran envergadura como lo es la enfermería; este hecho posiblemente atañe el óptimo nivel de satisfacción en el campo laboral, (suceso que podría ser abordado en investigaciones futuras). Con lo que se demuestra la fuerza de relación entre ambas variables sustentada por Goleman⁸⁹ quien afirma, que todas las personas que tiene alta inteligencia emocional son capaces de utilizar adecuadamente sus emociones, dominan sus temores, controlan sus instintos, modifican su entorno, y contexto; lo cual les lleva a la vivencia satisfactoria consigo mismo y con los demás; en todo tipo de relaciones personales (pareja, familiares, amicales, laborales, sociales, etc.). Hace referencia también que la satisfacción personal y profesional, es percibida en una cosmovisión empresarial, que la parte intelectual de los trabajadores está vinculada fijamente con la parte emocional; dicho de otra manera, si hay alta satisfacción personal o profesional en el sujeto es muy probable que emplee exitosamente

habilidades emocionales, favoreciendo así diversos procesos que llevan a una mejora laboral. Por el mismo lado Mayer y Salovey⁹⁰ consideran que los trabajadores que tienen alta inteligencia emocional son exitosos en su trabajo, incluso en proyectos que involucran decisiones complejas, generándose experiencias satisfactorias. En las aplicaciones laborales realizadas de un modelo de habilidades, dedujeron que para lograr una gestión laboral efectiva liderando y manejando personas; es necesario fundamentalmente de dos aspectos; habilidades técnicas (capacidad intelectual) y emocionales (inteligencia emocional).

En contraposición a nuestros hallazgos los estudios de Fernández, Paravic⁹¹ indican que los profesionales de enfermería, perciben escasa satisfacción de manera frecuente, asumiendo con ello que la gran mayoría están insatisfechas en su trabajo, observándose este hecho particularmente en los hospitales públicos donde existen bajas remuneraciones, servicios saturados y limitadas promociones, dejando de lado una gestión de recursos humanos que tome en cuenta las variables emocionales (inteligencia emocional) de los profesionales de enfermería.

CONCLUSIONES

- Las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari de Huánuco, se pudo apreciar que la mayoría de ellos se encuentran entre 30 a 40 años de edad 36,9% (14). De la misma forma el 92,1% (35) son del sexo femenino; y, por último la condición civil predominante fue, el de casado/a con 60,5% (23). Las edades mínimas y máximas se ubican entre los 29 a 67 años; la mediana es de 42 años. También se encontró una media de 45.68 años de edad con una desviación estándar de +/- 11.319 años.
- Las características laborales de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing de Huánuco, se observó que el 68,4% (26) son nombrados, y en su mayoría 57,9% (22) son licenciadas en enfermería; la función que desempeñaban la mayoría fue la asistencial con 73,7% (28) destacando que la mayoría de ellos trabaja más de 10 años con 65,8% (25); y por último el mayor porcentaje de enfermeros/as atiende menos de 11 pacientes/turno en 65,8% (25).
- Respecto a la percepción como dimensión de la inteligencia emocional, pudimos apreciar que en su mayoría los profesionales de enfermería respondieron de manera escasa 68,4% (26) es decir, casi las tres cuartas partes del total de enfermeros/as no es capaz de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada.

- En tanto en la dimensión comprensión de la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio, se identificó que un 44,7% (17) manifiestan dicha dimensión de manera aceptable; sin embargo es preocupante que un mediano porcentaje obtenga en esta dimensión una valoración escasa 18,7% (7), mejor dicho, un cuarto del total de enfermeros/as son incapaces de comprender perfectamente sus estados emocionales.
- En cuanto a la dimensión regulación de la inteligencia emocional, el 47,4% (18) de profesionales de enfermería en estudio responde aceptablemente; sin embargo un pequeño porcentaje de 13,2% (5) valoran escasa la regulación, mejor dicho, un mínimo del total de enfermeros/as son incapaces de regular sus estados emocionales correctamente.
- Haciendo un análisis descriptivo de las tres dimensiones de la inteligencia emocional que perciben los profesionales de enfermería, obtuvimos una media de 2,61 (DE = +/- 0,638) en la dimensión percepción, la cual equivale en su mayoría a respuestas adecuadas. Así mismo el promedio de la dimensión comprensión fue de 1,82 (DE = +/- 0,730); equivalente a respuestas en minoría adecuadas y mayoría aceptables. Del mismo modo se pudo apreciar que la media en la dimensión regulación fue de 1,74 (DE = +/- 0,685) correspondiente a respuestas aceptables. Es decir las dimensiones de la inteligencia emocional de las enfermeras en estudio en promedio no se manifiestan en términos aceptables y/o adecuados.

- El nivel de inteligencia emocional de los profesionales de enfermería en estudio, expresa que más de la mitad 57,9% (22) tienen una adecuada inteligencia emocional, destaca que un 15,8% (6) manifiesta un nivel alto; y es de preocupación que un 26,3% (10) revelan un nivel mínimo de inteligencia emocional.
- En relación al grado de satisfacción que expresan los profesionales de enfermería en estudio por la evaluación institucional como dimensión de la satisfacción laboral, tenemos que el 50,0% (19) manifestaron satisfacción por la aplicación de la evaluación institucional, el 44,7% (17) satisfacción moderada y el restante manifestó insatisfacción.
- Referente a la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño como dimensión de la satisfacción laboral, que perciben los profesionales de enfermería en estudio, se aprecia que el mayor porcentaje 55,3% (21) manifestaron satisfacción en esta dimensión, y el 44,7% (17) sostiene una satisfacción moderada; asimismo se destaca que ningún profesional de enfermería refiere estar insatisfecho.
- Con respecto a la satisfacción por la comunicación en el entorno laboral como dimensión de la satisfacción laboral, la mayoría de los profesionales de enfermería manifestaron satisfacción moderada [63,2% (24)], y un 36,8% (14) del total manifestó satisfacción. Asimismo se destaca que ningún profesional de enfermería refiere estar insatisfecho.

- Referente a la satisfacción por la salud y las condiciones laborales de los profesionales de enfermería como dimensión de la satisfacción laboral, se observó que más de la mitad 55,3% (21) manifestaron satisfacción moderada, se acentúa que el 5.3% (2) de los profesionales de enfermería refirieron estar insatisfechos con las condiciones del trabajo y la salud.
- Haciendo un análisis descriptivo de las cuatro dimensiones de la satisfacción laboral que perciben los profesionales de enfermería, tenemos una media de 1,55 (DE = +/- 0,602) en la evaluación institucional, la media de la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño fue de 1,45 (DE = +/- 0,504), la media de la comunicación fue de 1,63 (DE = +/- 0,489); las cuales equivalen en su mayoría a respuestas de satisfacción y moderada satisfacción. Por último la media de la salud y las condiciones laborales fue de 1,66 (DE = +/- 0,582) correspondiente a respuestas moderadas. Es decir confirmamos lo mencionado en las tablas anteriores.
- En cuanto al nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio, el 86,8% (33) manifestaron satisfacción con su trabajo, el 13.2% (5) restante revelaron insatisfacción laboral.
- En el análisis de la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional en los profesionales de enfermería en estudio observamos una correspondencia muy alta y negativa [(r = -0,165, p = 0,321), y (t=-28,039, p=0,000), siendo los resultados estadísticamente

significativos; lo que indica que si la inteligencia emocional tiene una relación inversa y negativa con la satisfacción por la evaluación institucional. En cuanto a la dispersión de los puntos de las variables: inteligencia emocional y satisfacción por la evaluación institucional de los profesionales de enfermería en estudio, observamos una correlación dispersa, manifestando una correlación discontinua, en donde se asume que la inteligencia emocional es independiente de la satisfacción laboral por la evaluación institucional.

- Observamos también la existencia de relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción por el desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño de los enfermeros/as en estudio, hallamos una relación muy alta [($r = 0,100$, $p = 0,550$) y ($t=5,195$, $p=0,000$)], siendo el resultado significativo. Lo que hace suponer que mientras la inteligencia emocional es positivamente baja, la satisfacción por el desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño adquiere la misma magnitud. En cuanto a la dispersión de los puntos entre estas dos variables en estudio, observamos una correlación moderadamente baja y muy marcada manifestando una relación desfavorable, en donde se asume que mientras la inteligencia emocional es moderadamente baja, la satisfacción por el desarrollo, la capacitación y actualización para el desempeño también se manifiesta.
- En el mismo análisis de la relación de las variables: inteligencia emocional expresada por las enfermeras estudiadas con la satisfacción por la

comunicación que formulan las mismas observamos que existe relación [($r = 0,126$, $p = 0,453$) y ($t=3,833$ $p=0,000$)], cuya significancia estadística es alta. Es decir, que la satisfacción laboral alcanzara valores similares a las que llegue la inteligencia emocional. En relación a la dispersión de los puntos entre las variables: inteligencia emocional y satisfacción por la comunicación institucional de las profesionales de enfermería en estudio, observamos una correlación baja y positiva, evidenciando una relación parcialmente favorable, en donde asumimos que la inteligencia emocional repercute relativamente en la satisfacción laboral por la comunicación.

- Respecto a la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción por la salud y condiciones laborales, hallamos una relación moderadamente alta [($r = 0,098$, $p = 0,559$) y ($t=3,329$ $p=0,002$)], siendo el resultado significativo. Es decir, que la inteligencia emocional en el presente trabajo, tiene una relación baja y positiva con la satisfacción por las condiciones laborales y la salud. La dispersión de los puntos entre estas dos variables en estudio, observamos una correlación dispersa, manifestando una relación discontinua, en donde se asume que la inteligencia emocional es independiente de la satisfacción laboral por la salud y las condiciones laborales.
- Para finalizar analizamos la relación entre: inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se confirma una correspondencia moderada [($r = 0,058 = 0,731$) y ($t= 8,382$ $p=0,000$)], con alta significancia estadística. Lo que significa que mientras el

nivel de inteligencia emocional es moderadamente alto, también el nivel de satisfacción laboral opta por ser del mismo nivel, demostrándose la existencia de relación entre ambas variables. La relación a la dispersión de los puntos entre las variables generales estudiadas: inteligencia emocional y satisfacción laboral, observamos una correlación moderadamente alta, positiva y ascendente, manifestando una relación favorable, en donde asumimos que mientras el nivel de inteligencia emocional es alto, el nivel de satisfacción laboral de igual manera se incrementa.

SUGERENCIAS

En virtud de los hallazgos obtenidos se considera pertinente hacer las siguientes recomendaciones:

A los responsables de la gestión de recursos humanos en salud

- Desarrollar actividades educativas orientadas hacia la inteligencia emocional de modo que permita la obtención de niveles óptimos de las emociones que con ésta se desarrollan los profesionales de enfermería, pues, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, a su vez en la satisfacción laboral.
- Se requiere mejorar las condiciones del trabajo y de salud por la comunicación, asimismo optimizar los factores del trabajo que se identifiquen como influyentes en la satisfacción laboral, dado que los profesionales de enfermería tienen un papel fundamental en el cuidado de la salud de los pacientes, específicamente en los servicios críticos, por tanto, se hace necesario del fomento de una buena calidad de vida laboral ya que esto repercute directamente en la atención brindada. Ello se traduce en un ambiente laboral adecuado, cómodo, seguro y agradable, y con políticas de remuneraciones, de promociones y ascensos justos y equitativos, que predispongan el poder lograr una favorable calidad de vida profesional lo cual influirá en la calidad brindada a los usuarios.

A los profesionales de enfermería

- Incentivar en el interior del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, actividades y programas enfocados en la promoción de la salud mental de

sus trabajadores, a través del desarrollo de sus fortalezas, con el fin de lograr el bienestar y la satisfacción consigo mismo, con la labor que desempeñan y con la institución.

- Continuar con el desafío de aplicar estrategias para el incremento de la satisfacción laboral, ya que esta se convierte en un factor clave para la mejora de los resultados organizacionales y las ventajas competitivas para la calidad de atención.

A la comunidad científica

- Continuar desarrollando investigaciones centradas en las variables inteligencia emocional de los trabajadores de salud, a fin de diseñar e implementar programas de promoción y fortalecimiento personal, de manera que se contribuya a la promoción de la satisfacción laboral de los trabajadores de salud, quienes tienen que ponderar una atención humanizada de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención, Bogotá 2013. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
2. Monteza Chanduvi NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. Chiclayo Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
3. Locke, E. The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed. 1976.
4. Dutka AM. American Marketing Association para la satisfacción del cliente, Argentina: Editorial Granica; 1994: 26-34.
5. Gamez BR, et al. La satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. México; 2000: 124-125.
6. Grupos de trabajo de la VII Reunión Regional de los Observatorios de Recursos Humanos en Salud. El Llamado a la Acción de Toronto. 2005. Toronto, Canadá.
7. Arias-Galicia F. Medición del desempeño. En: Administración de Recursos Humanos, Editorial Trillas. 1991. Pp 328-351.
8. Herzberg Frederick. Una vez más ¿Cómo motivar a sus empleados? Harvard Business Review. [Sitio en internet]. [Consulta: 25 de setiembre de 2008]. Disponible en: www.portaldeluruguay.com
9. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Tercera edición. Colombia: McGraw-Hill; 1987. p. 128-179, 405-454, 455-519.
10. Locke EA. Tratado de Psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. Madrid. Síntesis Psicología; 1976. p. 1297-1349.
11. Mintzberg H. (1998). Mintzberg y la Dirección. Madrid: Díaz de Santos. p. 203-228.
12. Herzberg F. (1959). La motivación a trabajar. Nueva York, Estados Unidos. Wiley; 1959.
13. Werther WB, Davis K. (2000). Administración de personal y recursos humanos. Segunda edición. México: McGraw-Hill. p. 185-205, 257-279.
14. Herzberg F, Mausner, Snyderman (1959). La motivación a trabajar. Nueva York, Estados Unidos. Wiley.
15. Vroom V.H. (1964). Satisfacción y motivación. Nueva York: Wiley.
16. Robbins S P. Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall; 1999.p. 93-114.
17. Robbins S P. Op.cit., p. 93-114.
18. Salovey P, Mayer JD. (1990). Emocional intelligence. Imagination, Cognition, And Personality. p. 9: 185-211.
19. Goleman D. Inteligencia emocional. Nueva York: Bantam Books; 1995.
20. Berrios Martos Pilar, Augusto Landa José María, Aguilar Luzon María del Carmen. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. Index Enferm. vol. 15, no. 54 [Sitio en internet]. [Consulta: 25 de setiembre de 2014]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=pt&nrm=iso.

21. Carvallo Suárez Beatriz. Una responsabilidad compartida. [Sitio en internet]. [Consulta: 07 de octubre de 2014]. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria6303-memorias.htm>
22. Carvallo Suárez Beatriz. Op.cit., p. 3.
23. Robbins, S. P. (1999). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.
24. Paravic, T. (2000). Satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Chile. Ciencia y Enfermería. Revista Interamericana de Investigación, 2 (6),1-5.
25. Aradilla, A. (2013). Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería. Universidad de Barcelona. Facultad de Psicología. España. Abril, 2013. [Tesis doctoral]. [Consulta: 2014, Noviembre 30] Disponible en: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf;jsessionid=39F8F408BEB6DC47D95CDB63A1703D00.tdx1?sequence=1
26. Liébana, C.; Fernández, M.; Bermejo, J.; Carabias, M.; Rodríguez, M.; Villacieros, M. Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Universidad de León. Madrid. España. [Consulta: 2014, Abril 18] [Revista en la Internet]. Disponible en: http://josecarlosbermejo.es/sites/default/files/articulo_inteligencia_emocional_y_engagement.pdf
27. Sánchez, M (2012). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Facultad Ciencias de la Salud. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Tacna. Perú. [Documento en línea] [Citado: 2014 Mayo 12] Disponible en: http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/186/71_2013_Sanchez_Artiaga_ME_FACS_Enfermeria_2013_Resumen.pdf?sequence=2
28. Maslow, A. (1970). Motivación y personalidad. Nueva York, fila de Harper. p. 54.
29. Herzberg F, Mausner, Snyderman. (1959). La motivación a trabajar. Nueva York, Estados Unidos. Wiley.
30. Torres, E. Escala de satisfacción laboral en el personal de Viveros tropicales. [Sitio en internet]. [Consulta: 25 de setiembre de 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos48/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>
31. Festinger L. (1957). Una teoría de la disonancia cognoscitiva. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
32. Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
33. Ibíd. p. 2
34. Mayer J D, Caruso D R, Salovey P. (2000). Selección de una medida de inteligencia emocional: El caso para la prueba de la capacidad: El manual de la inteligencia emocional: Teoría, gravamen de desarrollo y uso en el país, escuela y en lugar de trabajo. p. 320-342.
35. Ibíd. p. 312
36. Ibíd. p. 340

37. Boyatzis R E, Goleman D, Rhee K. (2000). Capacidad de agrupamiento en inteligencia emocional: Penetración del inventario emocional de la capacidad. p. 343-62.
38. Mayer J D, Salovey P, Caruso D R. Op. Cit.55.
39. Matthews G, Zeidner M, Roberts R D. (2002). Inteligencia emocional: ciencia y mito. Cambridge, Massachusetts: La prensa del MIT.
40. Goleman (2001). Op cit. 3.
41. Bar-On R. (2000). Inteligencia emocional y social. Penetraciones del inventario emocional del cociente. Parker: Jossey-Bass. p. 363-88.
42. Mayer J D, Salovey P, Caruso D R. Op cit.55.
43. Bar-On R. Op. Cit. p. 365-368.
44. Mayer J D, Salovey P, Caruso D R. Op. cit. 55.
45. Thorndike, L. (1920). Inteligencia y sus aplicaciones. Harper compartimiento de s. Nueva York. p. 227-35.
46. Rank Otto. La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. [Sitio en internet]. [Consulta: 25 de setiembre de 2014]. Disponible en: http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/05F885D0-2232-4719-A7AD-B4722FFA1483/0/3_121123.pdf
47. Salovey P, Mayer J D. (1990). Inteligencia de Emocional. Imaginación, cognición y personalidad. p. 185-211.
48. Goleman D. Op.cit., p. 73.
49. Mayer, J., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: P. Salovey y D. Satisfacción laboraluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications, 3-34. Nueva York: Basic Books.
50. Mayer, J., y Salovey, P. Op. cit. p. 31.
51. Kierstead J. Human (1999). Tendencias y ediciones de la gerencia de recursos: Inteligencia emocional en el lugar de trabajo. Toronto, Canada: Research Directore PSC.
52. Davies, M., Stankov, L., y Roberts, R.D. (1998). Emotional intelligence: In search of an illusive construct. Journal of Personality and Social Psychology, 75. p. 989-1015.
53. Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. Psicothema, 18, supl, 2006. p. 7-12.
54. Daus, C.S., y Ashkanasy, N.M. (2005). The case for the ability-based model of emotional intelligence in organizational behavior. Journal of Organizational Behavior, 26. p. 453-466
55. Cortese, A. La inteligencia emocional en la empresa. [Sitio en internet]. [Consulta: 10 de octubre de 2014]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/ieempuch.pdf>
56. Félix, J. (1983). Satisfacción en el trabajo y sociedad industrial una aproximación al estudio de las actitudes hacia el trabajo de los obreros industriales madrileños. Rev. REIS. N° 22. Abril-Junio. [Sitio en internet] [Consulta: 30 de setiembre de 2014] Disponible en: http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_022_04.pdf
57. Ibíd. P. 84.
58. Harpaz, I. (1983). Job Satisfaction. Theoretical Perspectives and a Longitudinal Analysis. Nueva York: Libra Publishers.

59. Soldevilla, L. (1996). La Satisfacción, elemento de la Conducta Humana. Caracas: Editorial Mister.
60. Moya Mier S. (2011). Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Cantabria: Universidad de Cantabria.
61. Ferreira K. Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anaucó. [Internet]. [Consultado 2015 Nov 05]. Disponible en: <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>
62. Galicia, H. (2000). Inventario de la satisfacción laboral. México.
63. Vieira, J. (1997). Evaluación Institucional: Objetivos y Criterios. Revista Española de Pedagogía, 208.
64. Vallejo, J. (2001). Vivir es Autorrealizarse: Reflexiones y Creaciones en Análisis Transaccional. Barcelona: Kairós. 2ª edición.
65. Simón, H. (2007). Vivir en el Espacio Interdisciplinar: En M. Szenberg, En Grandes Economistas de nuestra Época (págs. 34-56). Barcelona: Círculo de Lectores.
66. Scott y Mitchel (2002). People in Organizations. An Introduction to Organizational Behavior. New York: Graw-Hill
67. Organización Internacional del Trabajo. (2009). 8.a Reunión Regional Europea. Información sobre calidad de la vida en el trabajo. Disponible en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_101650.pdf
68. Clark A, Oswald A, Warr P. Is job satisfaction U-shaped in age? Journal of occupational and organizational psychology. 1996; 69(1):57-81.
69. Méndez Guzhñay DL, Urgilés Ortiz CC. Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Matriz Cuenca; 2010.
70. Flores Albornoz D, Guerrero Cruz R, Saavedra Salvador Y. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. 2006; 2(1):62-7.
71. Barboza DB, Soler ZA. Ocurrencias de los trabajadores de los hospitales. Rev. Latino am Enfer 2003; 11(2):177-83.
72. Silva DMP, Marziale MH. Ausentismo de los trabajadores de salud. Rev. Latino am Enfermag em 2000; 8(5):44-51 6.
73. Salovey, P., Mayer, JD, Goldman, S., Turvey, C. y Palfai, T. Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In Pennebaker, JW. (eds.). Emotion, disclosure and health. Washington: American Psychological Association, 1995.
74. Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta- Mood Scale. Psychological Reports; 94: 751-755
75. Mayer, J y Salovey (2007). ¿Qué es Inteligencia Emocional? En: Mestre, J. y Fernández-Berrocal, P. (Comp.). Manual de Inteligencia Emocional. Madrid: Pirámide.
76. Galicia A, Hernández A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. [Tesis licenciatura]. México: Servicio de Publicación Facultad de Psicología, UNAM.

77. Mayer, J y Salovey (2007). ¿Qué es Inteligencia Emocional? En: Mestre, J. y Fernández-Berrocal, P. (Comp.). Manual de Inteligencia Emocional. Madrid: Pirámide.
78. Galicia A, Hernández A. (2000). Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. [Tesis licenciatura]. México: Servicio de Publicación Facultad de Psicología, UNAM,
79. Bertalanffy Von Ludwing (1998). La teoría de los sistemas. Citado por: Quintanilla MA. Técnica y cultura. En: American Journal of Clinical Nutrition. May.; 12 (3): 49-69.
80. Ponce, J., Ponce, G., Lugo, I. (2009). Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc; 17 (2): 103-108.
81. Ponce Gómez J, Reyes Morales H, Ponce Gómez G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev. Enfer IMSS; 14 (2): 65-73
82. Pacheco Quiroz L, Martínez Hernández ME, Alva Ceniceros MG, Ibarra Rojo MA. Op. Cit., p. 39-45.
83. Goleman D. (1995). Inteligencia emocional. Nueva York: Bantam Books.
84. Gestoso Guillen C. (2000). Psicología del trabajo para relaciones laborales. Madrid: IMPRESA.
85. Bacharach SB, Bamberger P, Conley S. (2000). Work-home conflits among nurses and engineera: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. J Organization Behav; 12(3):39-53.
86. Marrineer, A, Raile M. (1998). Modelos y teorías de enfermería. 4ta ed. Madrid: Editorial Harcourt.
87. Hackman, Oldham. (2003). Modelo de las características de la función. Madrid: ciencias de la salud.
88. Quarstein, Mac Afee, Glassman. (1992). Teoría de los eventos situacionales. p. 23.
89. Goleman D. Op.cit., p. 55
90. Mayer J D, Caruso D R, Salovey P. Op. cit. p. 335.
91. Fernández, B, Paravic, T. Op. Cit., p. 57-66.

WEBGRAFIA

1. www.portaldeluruguay.com
2. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962006000200006&lng=pt&nrm=iso.
3. <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria6303-memorias.htm>
4. http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf;jsessionid=39F8F408BEB6DC47D95CDB63A1703D00.tdx1?sequence=1
5. http://josecarlosbermejo.es/sites/default/files/articulo_inteligencia_emocional_y_engagement.pdf
6. http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/186/71_2013_Sanchez_Artiaga_ME_FACS_Enfermeria_2013_Resumen.pdf?sequence=2
7. <http://www.monografias.com/trabajos48/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>
8. http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/05F885D0-2232-4719-A7AD-B4722FFA1483/0/3_121123.pdf
9. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/ieempuch.pdf>
10. http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_022_04.pdf

ANEXOS

Código:

Fecha: ___ / ___ / ___

ANEXO 01**GUÍA DE ENTREVISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES.**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

INSTRUCCIONES. Estimada Sra./Sr./Srta. Enfermera/o del servicio, sírvase responder de manera apropiada respecto a sus características sociodemográficas y laborales. Para el efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que Usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

Gracias por su colaboración.

I. Características sociodemográficas:

1. ¿Cuántos años tiene usted? _____

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino ()
Femenino ()

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero ()
Casado ()
Conviviente ()
Divorciado ()
Separado ()
Viudo ()

II. Aspectos laborales:

1. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratada ()
Nombrada ()

2. ¿Cuál es su nivel de estudio?

Licenciada ()
Especialista ()
Magister ()

3. ¿Cuál es la función que actualmente desempeña?

Asistencial ()
Administrativa ()
Ambas ()

4. ¿Cuántos años de servicio tiene usted?

- 1-3 años ()
- 4-6 años ()
- 7-9 años ()
- 10 años a más ()

5. Número de pacientes que atiende diariamente

- < 11 ()
- 11a 20 ()
- 21 a 30 ()
- > 31 ()

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 02**TEST DEL METACONOCIMIENTO DE LOS ESTADOS EMOCIONALES (TMMS-24) DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA. [TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL]**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

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

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Para sus respuestas considere la siguiente puntuación:

1	2	3	4	5
En desacuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Gracias por su colaboración.

Inteligencia emocional		1	2	3	4	5
Percepción						
1	Presto mucha atención a los sentimientos					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7	A menudo pienso en mis sentimientos					
8	Presto mucha atención a cómo me siento					
Comprensión						
9	Tengo claros mis sentimientos					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos					
11	Casi siempre sé cómo me siento					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14	Siempre puedo decir cómo me siento					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
Regulación						

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

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 03**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL 66 (SATISFACCIÓN LABORAL* 66)
APLICADA A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

INSTRUCCIONES. Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

Gracias por su colaboración.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
I. Evaluación institucional del personal						
1	Mi institución me hace sentir como parte importante de ella.					
2	Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo.					
3	Puedo acudir a niveles superiores al de mi jefe cuando existe algún problema sabiendo que no habrá represalias en mi contra.					
4	Es importante la integración del personal.					
5	Cuando cometo un error, mi jefe me lo hace saber de manera inmediata.					
6	He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en el centro de Salud.					
7	Conozco como se evalúan los resultados de mi trabajo.					
8	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.					
9	El convivir con personas de diferentes profesiones me enriquece de forma personal.					
10	Existe buen trato con los trabajadores dentro del Centro de Salud.					
11	Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo.					
12	En mi área de trabajo se realizan reuniones con los diferentes grupos de trabajo.					
13	Dentro de las diferentes áreas de mi institución tengo la oportunidad de trabajar con otras personas.					
14	Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece mi					

	institución.					
15	Tengo la oportunidad de ascender y progresar en mi institución.					
16	Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta.					
17	En mi área de trabajo existe colaboración y ayuda mutua con los compañeros, en las actividades que se realizan.					
II. Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal						
18	Considero atractivos los beneficios que ofrece mi institución.					
19	El equipo de trabajo con que cuento está diseñado para realizar adecuadamente las actividades que desempeño.					
20	He sido promovido por mis logros en el trabajo.					
21	El actualizar mis conocimientos, me permite estar a la vanguardia en el trabajo que realizo.					
22	Conozco los objetivos específicos de mi área de trabajo.					
23	El personal que labora en mi área fácilmente se integra a un equipo de trabajo.					
24	Conozco y comprendo los objetivos generales de mi institución.					
25	Me siento capaz de tener un puesto de mayor responsabilidad.					
26	Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área.					
27	La motivación en el trabajo que desempeño no depende de la estabilidad en mi puesto.					
28	Los cursos que he tomado en esta institución me han ayudado a mejorar.					
29	Mi jefe inmediato me motiva para lograr un mayor desempeño en mi trabajo.					
30	Mi jefe inmediato se preocupa, por mi desarrollo personal.					
31	Se me ha preparado para desempeñar un puesto de mayor responsabilidad.					
32	Me siento satisfecho con lo que he logrado hasta este momento en mi institución.					
33	Los materiales y equipos con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo.					
34	Los medios de información, con que cuenta mi institución (posters, tableros, murales etc.) son efectivos para la comunicación.					
35	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.					
36	En el Centro de Salud se implementan diferentes sistemas de trabajo orientados hacia la consecución de mejores resultados.					
37	Mi institución se preocupa por mantener informado al personal.					
38	El trabajo que desempeño es rutinario.					
39	Utilizo el total de mis capacidades en el desempeño de mi trabajo.					

40	Encuentro algo nuevo para aprender en mis funciones de trabajo actual.					
41	Mi institución me apoya para tomar cursos impartidos por otras dependencias o instituciones.					
42	El ambiente de trabajo favorece la comunicación.					
43	Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores.					
III. Comunicación						
44	En la Institución quien desempeñe adecuadamente su trabajo está seguro de conservar su empleo.					
45	Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la correcta realización de mi trabajo.					
46	Cuento con la información necesaria para realizar mi trabajo.					
47	En ocasiones es necesario llevar el trabajo extra a casa.					
48	Mis ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por mi jefe.					
49	La información que recibo por parte de mi institución es adecuada y oportuna.					
50	En mi institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal.					
51	Las diferencias entre la Institución y el personal se manejan en forma satisfactoria para ambas partes.					
52	Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato.					
53	Conozco y llevo a cabo con exactitud las funciones de mi área.					
54	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar, aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.					
55	Las funciones de trabajo en esta institución están bien repartidas entre mis compañeros y yo.					
56	Mi institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella.					
57	Cuando cometo un error mi jefe inmediato me corrige con tacto.					
58	Considero de buena calidad de la información que he recibido en los cursos de capacitación.					
59	Considero tener estabilidad y continuidad en mi empleo dentro de la Institución.					
60	Las políticas y normas de la institución son claras.					
61	Me siento estancado en mi puesto.					
62	Mi trabajo es agotador.					
IV. Salud y condiciones laborales						
63	El trabajo me ha ocasionado algún malestar físico.					
64	El realizar un buen trabajo me permite tener ciertos privilegios en mi institución.					
65	Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo.					
66	Sé lo que los jefes esperan de mí en la realización de mis actividades.					

Código:

Fecha: ___ / ___ / _____

ANEXO 04**CONSENTIMIENTO INFORMADO APLICADO AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014.

Yo,....., identificada con D.N.I. N°....., en pleno uso de mis facultades mentales, declaro haber sido adecuadamente informada sobre el procedimiento a realizarse en mi persona.

La investigadora profesional de enfermería me informó:

1. El objetivo del estudio es determinar si la inteligencia emocional percibida guarda relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, en el periodo 2014.
2. Que se tendrá que responder de acuerdo a lo solicitado entrevistas con veracidad.

Estoy de acuerdo en participar en el trabajo de investigación, además podré realizar preguntas si así fuese necesario, y tengo derecho a desistir de la investigación en cualquier momento.

Entiendo que mi participación es voluntaria, que mis respuestas serán confidenciales y que no recibiré dinero por mi colaboración.

Permito que la información obtenida sea utilizada sólo con fines de investigación.

Firma y huella de la participante

Firma y huella del Investigador

Firma y huella del Testigo

ANEXO 05

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. Con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos recogidos en este estudio, será preciso que los responsables de la investigación y, eventualmente, las autoridades del Hospital tengan acceso a los instrumentos que se va aplicar comprometiéndose a la más estricta confidencialidad.

En concordancia con los principios de seguridad y confidencialidad, los datos personales que se le requieren (aspectos sociodemográficos y aspectos laborales) son los necesarios para cubrir los objetivos del estudio. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad no será revelada a persona alguna salvo para cumplir los fines del estudio. Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio. El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

De acuerdo con las normas del hospital, usted tiene derecho al acceso a sus datos personales; asimismo, si está justificado, tiene derecho a su rectificación y cancelación.

Lic. Enf. María Elena Bravo Jesús
Responsable de la investigación.

ANEXO 06
MATRIZ DE CONSISTENCIA
INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL
CENTRO DE SALUD CARLOS SHOWING FERRARI-2014.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICION	AMBITO, POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO	TECNICAS	INSTRUMENTO
<p>Problema general ¿La inteligencia emocional percibida se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari- 2014?</p> <p>Problemas específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las características sociodemográficas y los aspectos laborales de la muestra en estudio? ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional percibida por la muestra de estudio en las dimensiones: 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la inteligencia emocional percibida con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, 2014. <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar las características sociodemográficas y los aspectos laborales de la muestra en estudio. Medir la inteligencia emocional percibida por la muestra de 	<p>Hipótesis general H₀: La Inteligencia Emocional Percibida (IEP) es independiente de la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari-2014. H_a: Existe relación positiva entre la Inteligencia Emocional Percibida con la Satisfacción Laboral de los profesionales de enfermería del Centro de</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inteligencia emocional percibida 	Nivel de inteligencia emocional	Alta = 94 – 115 Adecuada = 72-93 Mínima=< 71	Intervalo	<p>Ámbito de Estudio: Centro de Salud Carlos Showing Ferrari</p> <p>Población: La población es de 38 profesionales de enfermería.</p> <p>Muestra : La muestra estará constituida por los 38 profesionales de enfermería.</p> <p>Tipo de Muestreo: será el no probabilístico; por conveniencia no comparado en la cual se tendrán en cuenta los</p>	<p>Tipo de estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Será correlacional, (se buscará relacionar las dos variables en estudio) Será prospectivo; porque los datos serán recolectados después de la aprobación de la tesis, además se controlará el sesgo de medición. Será transversal, porque las variables en estudio serán medidas en una sola 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista Cuestionario. 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de entrevista de las características sociodemográficas y laborales del personal de salud. Test de inteligencia emocional Índice de satisfacción laboral 66.
				Percepción emocional	Alta= 31-36 Adecuada = 25-30 Mínima = 24	Intervalo				
				Comprensión de sentimientos	Alta= 30-35 Adecuada = 24-29 Mínima = 23	Intervalo				
				Regulación emocional	Alta= 30-35 Adecuada = 24-29 Mínima = 23	Intervalo				

<p>percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional según los niveles alto, adecuado y mínimo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la satisfacción laboral de la muestra de estudio en las dimensiones: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y condiciones laborales y de salud? • ¿Existe relación entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y 	<p>estudio en las dimensiones: percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional según los niveles alto, adecuado y mínimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorar la satisfacción laboral de la muestra de estudio en las dimensiones: evaluación institucional, desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y condiciones laborales y de salud. • Relacionar la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en las dimensiones de la satisfacción laboral: evaluación institucional, desarrollo, 	<p>Salud Carlos Showing Ferrari-2014.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>H01 : Son independientes la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (percepción) con la satisfacción laboral.</p> <p>Hi1 : La capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada (percepción) determina satisfacción laboral.</p> <p>H02 : Son independientes la comprensión adecuada de los estados emocionales con la satisfacción</p>	<p>• Satisfacción laboral</p>	<p>Satisfacción laboral general</p>	<p>2.51 a 5= satisfacción laboral 1 a 2.5=insatisfacción laboral</p>	Intervalo	<p>criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Criterios de Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfermeras/os que laboren en el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. ▪ Enfermeras/os que cumplan función asistencial y administrativa ▪ Enfermeras/os que acepten voluntariamente participar en el estudio. <p>Criterios de Exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfermeras/os que se encuentren convalecientes post tratamiento clínico-quirúrgico. ▪ Enfermeras/os que cuenten con alguna 	<p>unidad de tiempo.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño utilizado para la presente investigación será cuantitativo correlacional tal como se muestra en el siguiente esquema:</p> <pre> graph TD M((M)) --> X((X)) M --> Y((Y)) X <--> r Y </pre> <p>Dónde: M = Población de profesionales de enfermería. X = Inteligencia emocional percibida. Y = Satisfacción laboral. r = Relación entre las variables X y Y</p>
				<p>Evaluación institucional del personal</p>	<p>Satisfacción Insatisfacción</p>	Intervalo		
				<p>Desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño personal</p>	<p>Satisfacción Insatisfacción</p>	Intervalo		
				<p>Comunicación</p>	<p>Satisfacción Insatisfacción</p>	Intervalo		
	<p>Salud y condiciones laborales</p>	<p>Satisfacción Insatisfacción</p>	Intervalo					

<p>actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud?</p>	<p>capacitación y actualización para el desempeño, comunicación institucional y las condiciones laborales y de salud.</p>	<p>laboral. Hi2 : La comprensión adecuada de los estados emocionales determina satisfacción laboral. H03 : Son independientes la capacidad de regular los estados emocionales correctamente con la satisfacción laboral. Hi3 : La capacidad de regular los estados emocionales correctamente determina satisfacción laboral.</p>					<p>sanción administrativa durante el momento del estudio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfermeras/os que no acepten voluntariamente participar en el estudio. 			
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

