

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud asistencial del Hospital Félix Mayorca – Tarma, 2019**

**Para optar** : **El Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud, Mención: Gestión en Servicios de Salud**

**Autor** : **Bach. Mondalgo Porras Wilber**

**Asesor** : **Dra. Iparraguirre Meza Melva**

**Línea de Investigación** : **Salud y Gestión de la Salud**

**Fecha de inicio y Culminación de la investigación** : **16-10-2019 al 30-06-2022**

**Huancayo - Perú**

**2023**

## MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



Dr. Daniel Roque Felen Hinostraza  
Miembro



Dr. Javier Eduardo Curo Yllaconza  
Miembro



Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal  
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes  
Secretario Académico

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo incondicional, consejos y a mis docentes que fueron guías durante mi formación competente que me ayudaron a continuar y culminar mi proceso de aprendizaje, crecimiento personal y profesional.

El autor.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, por haberme albergado en sus aulas.

A mi asesora, la Dra. Melva Iparraguirre, por su paciencia, entrega y educación en el asesoramiento de la presente investigación.

A mis familiares por su apoyo y comprensión durante el proceso de elaboración y ejecución de la tesis.

Al director y los profesionales de posgrado, a los trabajadores asistenciales en salud del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma por brindar la confianza y todas las facilidades para realizar esta tesis de investigación.

**Wilber Mondalgo.**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Escuela de Posgrado

### CONSTANCIA

#### DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud asistencial del  
Hospital Félix Mayorca – Tarma, 2019**

**Cuyo autor : BACH. WILBER MONDALGO PORRAS**

**Asesor : Dra. Melva Iparraguirre Meza**

Que fue presentado con fecha 24.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 03.05.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye bibliografía                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye citas                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Excluye cadenas menores a 15 palabras |
| <input type="checkbox"/>            | Otro criterio (se excluyeron fuentes) |

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 25%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 03 de mayo de 2023



*Dr. Aguedo Albino Bejar Montoya*  
Director de la Escuela de Posgrado

964256181 - 064232776

direccion\_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741  
Huancayo - Junín



## CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| CARÁTULA .....  | i    |
| MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS ..... | ii   |
| DEDICATORIA.....                                      | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....                                  | iv   |
| CONSTANCIA DE SIMILITUD.....                          | v    |
| CONTENIDO.....  | vi   |
| CONTENIDO DE TABLAS .....                             | ix   |
| CONTENIDO DE FIGURAS .....                            | x    |
| RESUMEN .....   | xii  |
| ABSTRACT .....  | xiii |
| INTRODUCCIÓN.....                                     | xiv  |
| CAPÍTULO I.....                                       | 16   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                       | 16   |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática .....     | 16   |
| 1.2 Delimitación del problema .....                   | 19   |
| 1.3 Formulación del problema.....                     | 19   |
| 1.3.1 Problema general .....                          | 19   |
| 1.3.2 Problemas específicos .....                     | 19   |
| 1.4 Justificación.....                                | 20   |
| 1.4.1 Social.....                                     | 20   |
| 1.4.2 Teórica .....                                   | 21   |
| 1.4.3 Metodológica .....                              | 21   |

|                     |   |    |
|---------------------|---|----|
| 1.5                 | Objetivos .....                                       | 22 |
| 1.5.1               | Objetivo general.....                                 | 22 |
| 1.5.2               | Objetivos específicos .....                           | 22 |
| CAPÍTULO II.....    |   | 23 |
| MARCO TEÓRICO ..... |   | 23 |
| 2.1                 | Antecedentes .....                                    | 23 |
| 2.2                 | Bases teóricas .....                                  | 30 |
| 2.2.1               | Inteligencia emocional .....                          | 30 |
| 2.2.2               | Satisfacción Laboral.....                             | 48 |
| 2.3                 | Marco conceptual .....                                | 65 |
| CAPÍTULO III .....  |   | 67 |
| HIPÓTESIS .....     |   | 67 |
| 3.1                 | Hipótesis general .....                               | 67 |
| 3.2                 | Hipótesis específica.....                             | 67 |
| 3.3                 | Variables.....  | 69 |
| CAPÍTULO IV .....   |   | 70 |
| METODOLOGÍA.....    |   | 70 |
| 4.1                 | Metodología de investigación .....                    | 70 |
| 4.2                 | Tipo de investigación .....                           | 70 |
| 4.3                 | Nivel de investigación .....                          | 71 |
| 4.4                 | Diseño de investigación.....                          | 71 |
| 4.5                 | Población y muestra .....                             | 72 |
| 4.6                 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 73 |
| 4.7                 | Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....    | 75 |
| 4.8                 | Aspectos éticos de la investigación .....             | 76 |

|   |     |
|---|-----|
| CAPÍTULO V .....  | 78  |
| RESULTADOS .....  | 78  |
| 5.1 Descripción de resultados.....  | 78  |
| 5.2 Contratación de hipótesis.....  | 84  |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....                               | 93  |
| CONCLUSIONES.....   | 102 |
| RECOMENDACIONES .....   | 104 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 105 |
| ANEXOS.....   | 110 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia .....                                     | 111 |
| Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables .....              | 113 |
| Anexo 3: Operacionalización de los instrumentos .....                     | 115 |
| Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación ..... | 117 |
| Anexo 5: Confiabilidad y validez de los instrumentos.....                 | 122 |
| Anexo 6: La data de procesamiento de datos .....                          | 134 |
| Anexo 7: Consentimiento informado y constancia de aplicación .....        | 137 |
| Anexo 8: Fotos de la ampliación del instrumento .....                     | 139 |



## CONTENIDO DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabla 1.</b> Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de salud. ....     | 78  |
| <b>Tabla 2.</b> Factor intrapersonal y satisfacción laboral en el personal de salud.....        | 79  |
| <b>Tabla 3.</b> Factor interpersonal y satisfacción laboral en el personal de salud.....        | 80  |
| <b>Tabla 4.</b> Factor de adaptabilidad y satisfacción laboral en el personal de salud. ....    | 81  |
| <b>Tabla 5.</b> Factor de manejo de estrés y satisfacción laboral en el personal de salud. .... | 82  |
| <b>Tabla 6.</b> Factor de estado de ánimo y satisfacción laboral en el personal de salud.....   | 83  |
| <b>Tabla 7.</b> Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral .....           | 86  |
| <b>Tabla 8.</b> Correlación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral .....       | 87  |
| <b>Tabla 9.</b> Correlación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral .....       | 88  |
| <b>Tabla 10.</b> Correlación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral.....    | 89  |
| <b>Tabla 11.</b> Correlación entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral .....  | 90  |
| <b>Tabla 12.</b> Correlación entre el factor de estado de ánimo y la satisfacción laboral ..... | 91  |
| <b>Tabla 13.</b> Confiabilidad del Inventario de Inteligencia Emocional.....                    | 122 |
| <b>Tabla 14.</b> Validez interna del Inventario de Inteligencia Emocional .....                 | 123 |
| <b>Tabla 15.</b> Índice de concordancia del Inventario de Inteligencia Emocional.....           | 124 |
| <b>Tabla 16.</b> Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral. ....                   | 125 |
| <b>Tabla 17.</b> Validez interna del Cuestionario de Satisfacción Laboral.....                  | 126 |
| <b>Tabla 18.</b> Índice de concordancia del Cuestionario de Satisfacción Laboral. ....          | 127 |

## CONTENIDO DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Atención psicológica en servicios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Fuente: Estadística Institucional EsSalud (5) ..... | 17 |
| Figura 2 Demandas interpuestas por el MTPE, agosto 2018 – agosto 2019. Fuente: Oficina de Estadística del MTPE (1) .....                         | 18 |
| Figura 3 Características de la persona inteligente emocional. Fuente: Obtenido de Vivas et al.(20). .....  | 31 |
| Figura 4 Modelos de la inteligencia emocional. Fuente: Obtenido de Goleman (3).....  | 34 |
| Figura 5 Inteligencia emocional de Mayer y Salovey. Fuente: Obtenido de Mayer et al. (25). .....   | 37 |
| Figura 6 Modelo de inteligencia emocional de Extremera y Fernández (26) .....  | 38 |
| Figura 7 Modelo mixto de inteligencia emocional de Goleman (3) (27). .....   | 41 |
| Figura 8 Modelo mixto de inteligencia emocional – social de Bar-On(6) (28). .....  | 44 |
| Figura 9 Modelo de rasgo de la inteligencia emocional de Petrides y Furnham (29). .....  | 45 |
| Figura 10 Síntesis de algunas definiciones relevantes de satisfacción laboral (35). .....  | 50 |
| Figura 11 Efectos de la satisfacción laboral en los trabajadores (33). .....   | 52 |
| Figura 12 Modelo teórico de la expectativa de Vroom (36).....  | 54 |
| Figura 13 Modelo teórico de los dos factores de Herzberg (37). .....   | 55 |
| Figura 14 Modelo teórico de Lawler y Porter (38).....  | 56 |
| Figura 15 Modelo de satisfacción laboral de Brown y Peterson (40). .....   | 57 |
| Figura 16 Modelo del Ministerio de Salud de satisfacción laboral (7). .....  | 61 |
| Figura 17 Satisfacción laboral y las características del puesto de Hackman y Oldham (43). .....  | 63 |
| Figura 18 Esquema de diseño de investigación. Obtenido de Sánchez y Reyes (48). .....  | 71 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 19 Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de salud.<br>Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019..... | 78 |
| Figura 20 Factor intrapersonal y satisfacción laboral en el personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019.....      | 79 |
| Figura 21 Factor interpersonal y satisfacción laboral en el personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019.....      | 80 |
| Figura 22 Factor de adaptabilidad y satisfacción laboral del personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019.....     | 81 |
| Figura 23 Factor de manejo al estrés y satisfacción laboral del personal de salud.<br>Elaboración propia en base a los instrumentos, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019.....         | 82 |
| Figura 24 Factor de estado de ánimo y satisfacción laboral del personal de salud.<br>Elaboración propia en base a los instrumentos, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019.....          | 83 |

## RESUMEN

El estudio se inició teniendo como problema ¿cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?, con el objetivo de determinar la relación del nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019. El método general de investigación fue el científico, método específico hipotético – deductivo; tipo básica; nivel correlacional, diseño no experimental, correlacional. El estudio tuvo una muestra de 63 profesionales de salud. Los resultados de la comprobación de hipótesis a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvieron un valor rho de 0,145 y p-valor de 0,258 siendo mayor al nivel alfa (0,05). Se concluye que no existe relación directa ni estadísticamente significativa entre las variables, es decir, un buen desarrollo de la inteligencia emocional no predispone a sentirse satisfecho completamente en el trabajo. Tampoco se encontró relación entre el factor interpersonal, adaptabilidad, estado de ánimo y el manejo del estrés con la satisfacción laboral; sin embargo, sí se encontró relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral. Se recomienda que se realicen estudios de mayor nivel, como correlacional causal, explicativa o experimental donde se pueda indagar acerca de la causa-efecto entre estas variables y diseñar estrategias y técnicas que puedan incrementar la gestión y administración organizacional del hospital mencionado.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral, personal de salud.

## ABSTRACT

The study began with the problem of what is the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of health care personnel who work at the Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?, with the objective of determining the relationship between level of emotional intelligence and job satisfaction of health care personnel working at the Félix Mayorca Soto de Tarma hospital, 2019. The general research method was scientific, specific hypothetical - deductive method; basic type; relational level, non-experimental, correlational, design. The study had a sample of 63 health professionals. The results of the hypothesis verification through Spearman's Rho correlation coefficient had a rho value of 0.145 and a p-value of 0.258, being higher than the alpha level (0.05). It is concluded that there is no direct or statistically significant relationship between the variables, that is, a good development of emotional intelligence does not predispose one to feel completely satisfied at work. No relationship was found between the interpersonal factor, adaptability, mood, and stress management with job satisfaction; however, a relationship was found between the intrapersonal factor and job satisfaction. It is recommended that higher level studies be carried out, such as causal, explanatory or experimental correlation where it is possible to inquire about the cause-effect between these variables and design strategies and techniques that can increase the organizational management and administration of the mentioned hospital.

**Keyword:** Emotional intelligence, job satisfaction, health personnel.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, dentro del Área de salud, son muchas las Instituciones que se enfrentan continuamente a la necesidad de mejorar su satisfacción laboral con intención de fortalecer la competitividad para sostenerse óptimamente en el mercado, especialmente en el sector público. Es así que sus empleados deben tener habilidades emocionales que les permitan afrontar situaciones adversas entre colegas o en los pacientes, para lo cual se requiere conocer, determinar, estas habilidades en bien de la institución y quedar satisfecho por lo que hacemos; sin dejar de lado que también existen factores perturbantes que predisponen la insatisfacción del personal; como el ambiente reducido en que se labora, la falta de capacitaciones, la falta de personal en los servicios básicos entre otros (1). Esto justifica la exigencia de personas con competencias altas para el manejo de relaciones interpersonales que faciliten el trabajo en equipo, con habilidad para el manejo de las emociones que faciliten a que las relaciones interpersonales en el campo laboral se den con fluidez. Por esto es importante conocer las emociones y su funcionamiento, además de la manera en cómo se desarrollan para aprender a manejarlas en distintos ámbitos en los que las personas se desenvuelven, sobre todo en el campo laboral. Esto señala la relevancia de investigaciones en este campo para conocer no solo la Inteligencia emocional de los trabajadores y sus grados de competencia, así como la forma en la que se relacionan con la satisfacción laboral. Estos estudios, y los resultados que brinden, abren la posibilidad de establecer actividades que faciliten la autoayuda mediante talleres y capacitaciones con el fin de contribuir a mejorar habilidades que favorezcan la adaptación, además de factores interpersonales e intrapersonales, así como de habilidades para el manejo del estrés y que mejoren el estado de ánimo.

La investigación presente se divide en cinco capítulos, los mismo que quedan estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, que integra el planteamiento del problema, describe la realidad problemática, también recoge las preguntas propias que motivan la investigación, permitiendo el establecimiento de los objetivos. También en este capítulo se presentan tanto la justificación teórica, como la práctica, además de las limitaciones y los análisis acerca de la viabilidad de la investigación.

Capítulo II, constituye el marco teórico, presentando el análisis de estudios antecedentes del tema, también se presentan las bases teóricas, definiciones conceptuales y formulación de las hipótesis. También en este capítulo se presenta un análisis detallado de las variables en estudio.

Capítulo III, se presenta las hipótesis, donde se encuentra planteada la general y las específicas, asimismo, se presenta la definición conceptual y operacional de las variables.

Capítulo IV, se presenta el diseño metodológico, la población y la muestra, la operacionalización de las variables y las técnicas e instrumentos que se usarán para la recolección de datos, especificando dentro de la presentación de los instrumentos, el análisis y la fiabilidad y validez. Por último, en este capítulo también se presenta las técnicas de análisis de datos.

El capítulo V, se presentan los resultados principales de la investigación, donde se describen en primer lugar los resultados de manera unitaria que se contrastarán las hipótesis formuladas. Se realiza el análisis y discusión de los resultados principales de la investigación, de acuerdo con la teoría y de la propia.

Por último, se consideran las fuentes de información, así como los anexos, incluyéndose en ello, las matrices, los instrumentos desarrollados con la validez y confiabilidad adecuada para el cumplimiento de los objetivos.

**El autor.**

# CAPÍTULO I

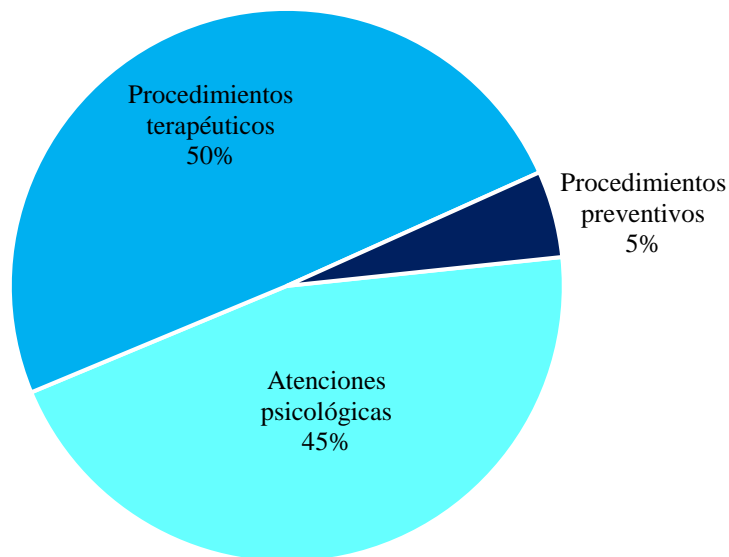
## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La OMS, indica a la salud mental como una condición en el que se goce de bienestar, esta condición permite a las personas ser conscientes de sus comportamientos, actitudes, además de poder enfrentar los acontecimientos tensos de la vida, permite trabajar con eficiencia y contribuir a su sociedad (2). En ese sentido es preciso indicar que en promedio el 90% de las enfermedades más comunes se originan de un proceso inicial psíquico, en el que las situaciones emocionales influyen de manera determinante en el tipo de personalidad, el autocontrol y en general la manera de controlar las tensiones y frustraciones. Goleman define a la inteligencia emocional “como la destreza que permite manejar los sentimientos propios, en la actualidad la inteligencia emocional de las personas comienza a tomar importancia dentro del ámbito laboral como un factor predictor del éxito y desempeño laboral” (3). Lo menciona Goleman en su libro sobre la inteligencia emocional en la empresa, donde se le atribuye a la misma como factor de éxito en un alto porcentaje, 80% y sólo un 20% a la inteligencia intelectual (4).

Sobre la inteligencia emocional es necesario destacar que los hospitales nacionales van realizando un trabajo exhaustivo en la mejora de la salud mental, una muestra de ello es la atención en el “Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, donde el 45% de las atenciones fueron psicológicas, el 50% atenciones terapéuticas y, además, el 5% se concentró en procedimientos preventivos promocionales realizados por el Servicio de Psicología, datos que fueron registrados el año 2018 (5).





*Figura 1 Atención psicológica en servicios del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Fuente: Estadística Institucional EsSalud (5)*

Acerca de la satisfacción laboral, la organización Internacional del Trabajo realizó una encuesta sobre Calidad de Vida en el trabajo, y se consideraron cinco años del barómetro laboral, llegando a la conclusión de que entre el 85% y el 90% de los trabajadores presentan satisfacción laboral. Es así que en nuestro país se han registrado en Lima Metropolitana una serie de demandas interpuestas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como resultado de una serie de atenciones al público dado en el mes de agosto del año 2019, registrándose un incremento del 6% respecto al año anterior; atenciones realizadas a personas con algún tipo de insatisfacción laboral, presentada en sus centros de trabajo (1).

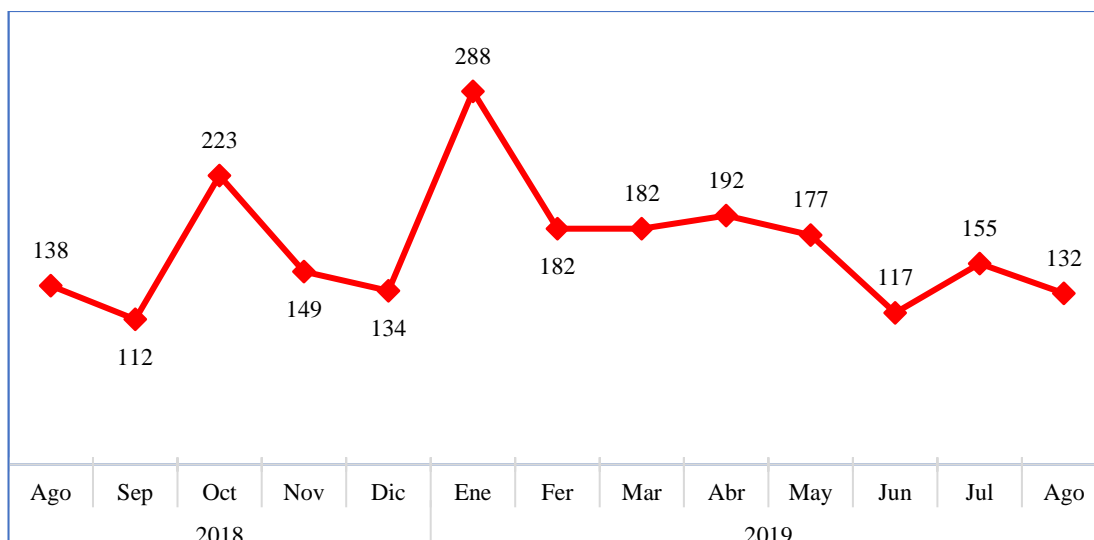


Figura 2 Demandas interpuestas por el MTPE, agosto 2018 – agosto 2019. Fuente: Oficina de Estadística del MTPE (1)

En el ámbito local se puede apreciar que en muchas instituciones de salud, el personal que asiste, en esas áreas, afrontan un ambiente emocionalmente intenso al interactuar con pacientes mal humorados por la demora de atención, o pacientes que sufren de dolor o que están muy tristes por la enfermedad que padecen; es allí que las habilidades emocionales del profesional de salud resulten de suma importancia porque permiten que fenómenos como el estrés y el estado de ánimo decaído sean asumidos y manejados hasta minimizarlos. Además, se puede mencionar que existen otras situaciones que llevan al profesional de salud a la insatisfacción laboral como la sobrecarga de trabajo, espacios inadecuados para la labor que se realiza, inexistencia de motivaciones laborales, inexistencia de becas, entre otros repercutiendo en la atención del paciente y en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo (1).

Todas estas situaciones desfavorables motivan a realizar esta investigación ya que no se encuentra estudios semejantes aplicados en el sector salud en nuestro ámbito local, por ello se pretendió estudiar cuál es la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que

labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto” de la Provincia de Tarma del Dpto. de Junín, 2019.

## **1.2 Delimitación del problema**

**Temporal:** El estudio tuvo una duración de cuatro años iniciando en el año 2019 y culminando en el 2022.

**Espacial:** Esta investigación científica se realizó en el Hospital Félix Mayorca Soto, ubicado en la Av. Pacheco 362 del Distrito de Tarma de la Provincia de Tarma del Departamento de Junín.

**Teórica:** La investigación se basó en la teoría mixta social emocional de Bar-On (6) acerca de la inteligencia emocional y sobre la satisfacción laboral en el personal de salud que proporciona el Ministerio de Salud (7).

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2019?

### **1.3.2 Problemas específicos**

a) ¿Cuál es la relación del factor interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2019?

- b) ¿Cuál es la relación del factor intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2019?
- c) ¿Cuál es la relación del factor adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”, 2019?
- d) ¿Cuál es la relación del factor manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”, 2019?
- e) ¿Cuál es la relación del factor estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”, 2019?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

El estudio buscó beneficiar y mejorar el nivel de inteligencia emocional y grado de satisfacción laboral en el personal de salud asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, donde a partir de los resultados encontrados, ayuda a las autoridades de la institución a estructurar diversas actividades como talleres, grupo de autoayuda, charlas que mejoran los factores interpersonales, intrapersonales, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general y como consecuencia mejorar también la satisfacción laboral de todo el personal de salud.

### **1.4.2 Teórica**

Este estudio se basa en las teorías sobre la inteligencia emocional presentada por Bar-On (6) y sobre la satisfacción laboral en el personal de salud que proporciona el Ministerio de Salud (7) lo cual permitió elaborar propuestas concretas que conlleven a la mejora de las relaciones del personal de salud asistencial del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma; además de establecer, conceptualizar, realizar un manejo adecuado de los factores de la inteligencia emocional, siendo indispensable este trabajo de investigación para futuras investigaciones. Asimismo, sirve como antecedente de próximas investigaciones que expliquen la posible causalidad o análisis de los fenómenos.

### **1.4.3 Metodológica**

El estudio ayudará a la generalización de los resultados en contextos similares, que hayan utilizado la metodología presentada en este documento; asimismo, se presta al incremento de los aspectos metodológicos, pudiendo explicar la posible causalidad de las variables o el diseño de estrategias de mejora, en base a los resultados hallados. Así también se realizó la validez y confiabilidad de los instrumentos, mediante una prueba piloto y el criterio de juicio de expertos, respetando los principios metodológicos operativos que los instrumentos demandan para obtener datos veraces y objetivos que no se presten a la especulación o a cuestiones del azar.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la relación del nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma, 2019.
- b) Identificar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.
- c) Identificar la relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.
- d) Identificar la relación entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.
- e) Identificar la relación entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### **Antecedentes nacionales**

Delgado (8) construyó una investigación titulada *“Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna - 2018”*; la cual tuvo como objetivo valorar la relación entre las variables o conceptos de estudio ya señalados; para cumplir este propósito, el estudio se elaboró bajo el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional; la muestra fueron 45 colaboradores de salud de la Microred Candarave de Tacna, la que fue establecida a través de la utilización del tipo de muestreo no probabilístico, intencional por conveniencia. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de TMMS-24 y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los resultados descriptivos muestran que el 58% del personal de salud tuvieron inteligencia emocional en un nivel promedio, el 33,3% en un nivel baja y el 9% en un nivel alto; por otro lado, se percibe que el 64.4% del personal presenta medianamente satisfacción laboral, el 27% está insatisfecho y el 9% está satisfecho. Respecto a la comprobación de hipótesis, la prueba no paramétrica Chi Cuadrado de Pearson muestra que existe un nivel de significancia de 0.01 entre las variables de estudio. Se concluye afirmando que, existe una relación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Cutipa (9) elaboró una investigación titulada *“Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima. Octubre*

2017”, la cual tenía como objetivo “determinar el grado de asociación entre los conceptos de estudio ya mencionados. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra se conformó por 155 enfermeras y el tipo de muestreo usado fue el no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos aplicados fueron la Escala de Inteligencia Emocional / Trait Meta – Mood Scale (MTSS-24) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja. Los resultados descriptivos revelan que en un nivel promedio la muestra del estudio se siente indiferente a la satisfacción laboral. Sobre la comprobación de hipótesis a través de la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se percibe que existe un nivel de significancia de 0.753 entre la dimensión percepción emocional de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, un nivel de significancia de 0.010 entre comprensión emocional y satisfacción laboral, y un nivel de significancia de 0.216 entre regulación emocional y satisfacción laboral. Se concluye que, la satisfacción laboral solo está relacionada con la dimensión comprensión emocional de la inteligencia emocional percibida”.

Ascencio (10) construyó una investigación titulada “*Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Área de Oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo*”; el objetivo de este trabajo de indagación fue determinar la asociación que existe entre las variables de estudio. Respecto a la metodología, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 50 trabajadores de salud del Área de Oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo; el tipo de muestreo fue el probabilístico aleatorio estratificado. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos, el Inventario de Coeficiente Emocional de Bar-On y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja. Los



resultados descriptivos muestran que el 51% de trabajadores del área de salud tienen inteligencia emocional en un nivel promedio y el 35% en un nivel bajo; por otro lado, el 95% tienen satisfacción laboral en nivel medio y el 5% en el nivel bajo. Respecto a la comprobación de hipótesis a través de la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, se percibió que el nivel de significancia es mayor al nivel alfa (0.05) entre las variables de estudio. Se concluye que no existe correlación significativa inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud.

Gallo (11) realizó una investigación titulada *“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019”*, tuvo como propósito “determinar la asociación que existe entre las variables de estudio. En relación con la metodología, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional asociativa, y diseño no experimental. La muestra fueron 60 colaboradores del centro de salud Santa Teresita ubicado en Sullana, y el tipo de muestreo aplicado fue el no probabilístico intencional. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de Desempeño Laboral”. Los resultados descriptivos muestran que el 93.3% del personal de salud tienen alta inteligencia emocional y el 7% tienen en un nivel medio, de este modo, tienen alta, inteligencia intrapersonal un 88.3%, interpersonal un 95%, estado de ánimo en general un 88.3% y adaptabilidad un 95%, pero, un 82% tienen mediano manejo del estrés; por otro lado, el 80% tienen alto desempeño laboral y el 20% en un nivel medio. En cuanto a la comprobación de hipótesis, la prueba no paramétrica Rho de Spearman muestra que existe un nivel de significancia de 0.000 y un nivel de correlación de 0.694 entre las variables de estudio. Concluyendo, existe correlación significativa, directa y en un nivel moderado entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la población de estudio ya señalada.

Bolivar (12) realizó su investigación titulada *“Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016”*, cuyo objetivo fue “establecer la relación entre los conceptos de estudio. La metodología que guía este estudio es el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fueron 47 colaboradores del Centro de Salud Néstor Gambetta” (Médicos, enfermeras, obstetras, odontólogos, nutricionista, técnicos de enfermería y psicólogos); el tipo de muestreo usado fue el no probabilístico censal. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de Inteligencia Emocional y el Cuestionario de Productividad Laboral. A partir de lo anterior, los resultados indicaron alta productividad, el 23.1% registraron altos niveles de habilidad intrapersonal, el 38.5% registraron habilidad interpersonal elevada, el 30.8% manejo del estrés en nivel alto, el 61.7% adaptabilidad alta, y el 38.5% impresión positiva elevada. Los participados con productividad elevada, el 61.5% posee inteligencia emocional alta. Se concluyó que, señalando la existencia de relación estadísticamente significativa, entre la inteligencia emocional con la productividad laboral de los trabajadores de la salud en el Centro de Salud en mención, existe una relación estadísticamente entre las variables y sus dimensiones.

### **Antecedentes internacionales**

Moral y Ganzo (13) realizaron una investigación titulada *“Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles”*, se plantearon como el objetivo de “determinar cuál era la relación entre las variables de estudio ya señaladas. Respecto a la metodología, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional”. La muestra fueron 192 trabajadores pertenecientes a

diversos ámbitos profesionales, como sociosanitario, educativo, manipulativo y de servicios de España. El muestreo usado fue el no probabilístico intencional. Los instrumentos aplicados fueron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Los resultados muestran que existe correlación entre la dimensión intrínseca de satisfacción laboral y estado de ánimo con un coeficiente de 0.366, y con adaptabilidad con un coeficiente de 0.309, y con interpersonal con un coeficiente de 0.419, las cuales son dimensiones de la inteligencia emocional. Concluyendo que, se halla relación significativa, directa y moderada entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores españoles de diversos ámbitos profesionales. Asimismo, se detectó que la dedicación profesional influye en las variables de estudio; además, que el ámbito profesional es un mediador entre la correlación de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Veliz et al. (14) elaboraron una investigación titulada “*Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile*”, la que tenía por objetivo “identificar los niveles de presencia de las variables de estudio ya mencionadas, así como su correlación. La metodología que guía el estudio es el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 97 enfermeros(as) de un centro de atención primaria del sur de Chile; y el tipo de muestreo usado fue el no probabilístico por conveniencia”. Los instrumentos aplicados fueron el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Inteligencia emocional y la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff. Los resultados descriptivos muestran que el 49% de los enfermeros tienen la capacidad de percepción emocional en un nivel medio y el 35% en un nivel alto, el 57% tienen comprensión emocional en nivel medio, y el 46.2% tienen regulación emocional en nivel medio y el 42.7% en nivel alto; por otro lado, el 58% de participantes tiene

bienestar emocional en un nivel alto. Asimismo, se aplicó la técnica de análisis de correlación para valorar la asociación entre las dimensiones de las variables de estudio. Se concluye que, existe correlación significativa y directa entre las dimensiones de inteligencia emocional y bienestar psicológico.

Ortiz (15) elaboraron una investigación titulada “*Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social*”, la cual tenía como objetivo “valorar el grado de correlación entre las variables de estudio. La metodología que guía el estudio es el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 56 médicos pasantes, y el tipo de muestreo administrado fue el no probabilístico intencional. Los instrumentos aplicados fueron el Trait Meta Mood Scale TMMS-24 de inteligencia emocional, el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Habilidades Clínicas”. Los resultados descriptivos muestran que los médicos presentaron altos niveles de claridad y reparación emocional, dimensiones de la inteligencia emocional. Sus conclusiones son: existe relación entre inteligencia emocional percibida, habilidades clínicas y desgaste laboral, por lo que, si los médicos tienen inteligencia emocional, se incrementan sus habilidades clínicas, como para realizar entrevistas, interactuar con sus pacientes y con ellos mismos; a su vez se reduce el agotamiento emocional.

Zaldúa (16) elaboró un estudio titulado “*Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Provincia de Manabí*”, el cual tenía como objetivo analizar los factores que inciden en la variable de estudio ya mencionada. La metodología que guía el estudio es el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, nivel descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. La muestra fueron 60 colaboradores del

Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón, ubicado en la Provincia de Manabí; y el tipo de muestreo usado fue el no probabilístico por accesibilidad. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento la Escala General de Satisfacción Laboral. Los resultados muestran que el 57% de los colaboradores de salud tienen baja satisfacción laboral, frente al 43.3% que tienen alta satisfacción; asimismo, respecto al factor intrínseco, el 58.3% tiene baja satisfacción y el 42% alta; por otro lado, sobre el factor extrínseco, el 63.3% tiene baja satisfacción y el 37% alta satisfacción. Se concluye que, los factores que influyen en la satisfacción laboral dentro de la entidad estudiada son las relaciones interpersonales, las políticas de trabajo y la remuneración; así como el factor extrínseco es el que produce la insatisfacción de los colaboradores.

Rojas et al. (17) construyeron una investigación titulada “*Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores de la salud laboral*”, la cual tenía como objetivo general analizar la asociación existente entre las variables de estudio ya mencionadas. “La metodología que guía el estudio es el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fueron 75 docentes de una institución pública de la Ciudad de Cúcuta-Norte de Santander, en Colombia; usaron un tipo de muestreo aleatorio simple”. Los instrumentos utilizados fueron la Escala ¿Cómo es mi estilo de vida? y la Escala de Satisfacción Laboral de Font-Roja. Los resultados descriptivos muestran que el 77% de participantes tiene satisfacción laboral en un nivel moderado y el 23% en un nivel bajo, el 61% señala que la comunicación con sus superiores es baja, el 72% dice que la monotonía laboral es moderada, el 52% indica que el contenido de trabajo es muy alto, el 64% sienten la tensión con el puesto en un nivel moderado, el 35% dicen que la percepción del exceso de trabajo es bajo, el 43% percibe el entorno físico en un nivel alto, el 53% percibe integración en un nivel

moderado, y el 44% siente baja satisfacción con el puesto. Sobre la comprobación de hipótesis, Rho de Spearman muestra que existe un nivel de significancia de 0.17 y coeficiente de correlación de 0.16 entre las variables de estudio. Se concluye que, no existe relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral, ya que cada uno se desarrolla de manera independiente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **Definiciones**

Gardner (18), concibió qué es inteligencia emocional a partir del concepto de inteligencia interpersonal, que permite comprender la conducta de los demás y solucionar problemas relacionados a las interacciones, estas características están ligadas a dos capacidades, la empatía y el manejo de las interacciones interpersonales.

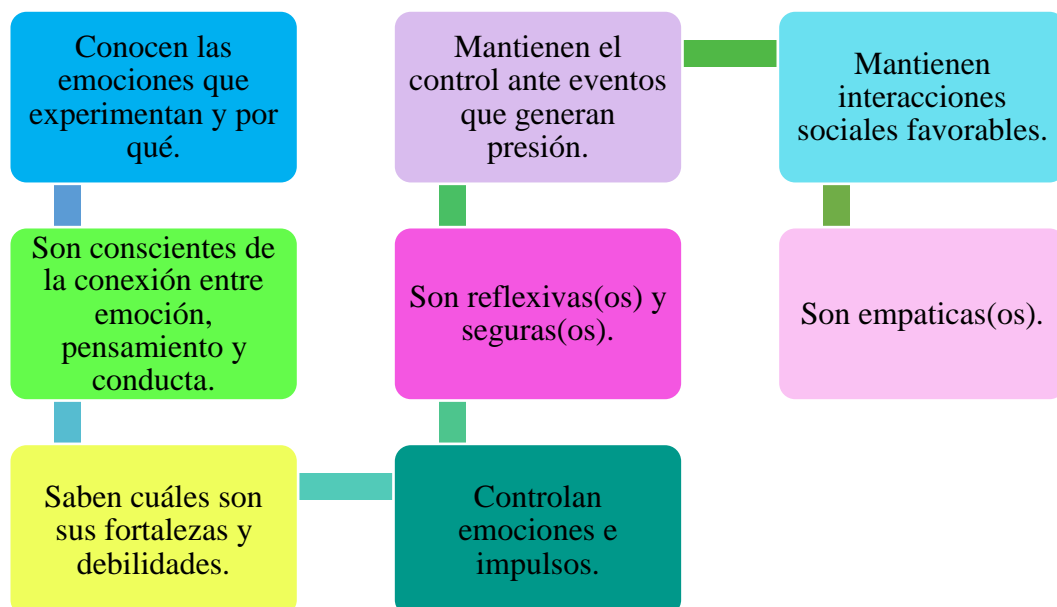
Desde la perspectiva de Mayer (19), la inteligencia social tiene entre sus tipos a la inteligencia emocional, que es considerada una habilidad que conlleva a las personas a manejar sus emociones, lo cual involucra las respuestas biológicas y conductuales. De este modo, son conscientes de sus estados emocionales y de los demás (percepción), los diferencian y gestionan. En tal sentido, ello sirve para guiar los pensamientos y conductas.

De acuerdo con Goleman (3), la inteligencia emocional es la capacidad que poseen las personas para dominar las emociones, es así que son capaces de comprenderlas, discriminarlas y regularlas, es decir, resuelven problemas asociadas a las emociones, las que surgen a nivel intrapersonal e interpersonal.

Según Bar-On (6), la inteligencia emocional es entendida como un constructo compuesto por un grupo de saberes y habilidades a nivel emocional y del ámbito social, las cuales posibilitan a las personas a la solución o afronte efectivo de problemas. Por lo mismo, son capaces de expresar, percibir, comprender y controlar las emociones; estos procesos coinciden con los descritos por Goleman, Mayer y Salovey, y la información que proporcionan sirven para guiar pensamientos.

### **Características de las personas que poseen inteligencia emocional**

Tal como plantean Vivas et al. (20), la inteligencia emocional debe ser considerada como el cimiento de las habilidades sociales, ya que una persona que es capaz de percibir, comprender y controlar sus estados emocionales, emociones y sentimientos, tiende a interactuar favorablemente con su medio social. Por lo mismo, los individuos emocionalmente inteligentes presentan las siguientes características:



*Figura 3 Características de la persona inteligente emocional. Fuente: Obtenido de Vivas et al.(20).*

### **Factores que estimulan el desarrollo de la inteligencia emocional**

Márquez y Gaeta (21) e Ysern (22) mencionan algunos factores que estimulan el desarrollo de la inteligencia emocional en niños y adolescentes, los cuales son:

- Los estilos de crianza que promueven vínculos afectivos seguros.
- Las relaciones sociales beneficiosas.
- La autoestima alta.
- La empatía.
- La adaptabilidad.
- La conducta prosocial.
- El afronte de crisis durante la adolescencia.

### **Factores que limitan el desarrollo de la inteligencia emocional**

Márquez y Gaeta (21) señalan algunos factores que limitan el desarrollo de la inteligencia emocional, como:

- Los estilos de crianza que generan vínculos afectivos inseguros.
- Las interacciones sociales problemáticas, ya sea con los pares o con algunos de los miembros de la familia.
- Baja capacidad para la solución de problemas.
- Escasa orientación sobre la importancia de la inteligencia emocional.

### **Inteligencia emocional interpersonal e intrapersonal**

Gardner (18) explicó a través de su teoría que todas las personas nacen con unas potencialidades marcadas por la genética, y se desarrollarán de una manera u otra dependiendo del medio ambiente, las experiencias, y la educación recibida, entre otros factores. Gardner argumenta que la inteligencia es una capacidad que



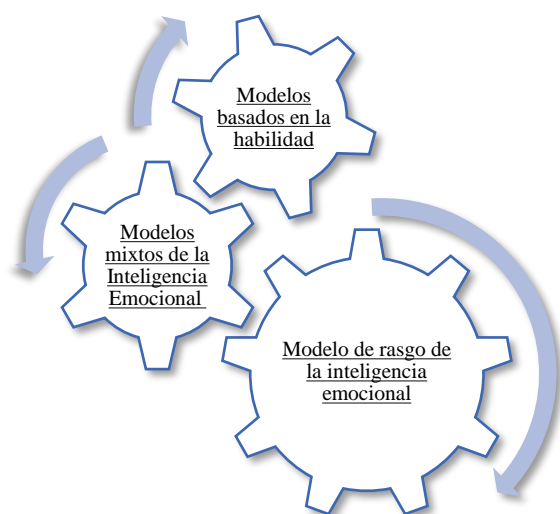
puede desarrollarse a lo largo de la vida y que no todos aprenden lo mismo ni de la misma manera. Además, llama la atención de la dimensión emocional como un elemento de suma importancia para que los sujetos logren adaptarse al entorno en que nacen y crecen. Esto implica el reconocimiento de las diferencias entre las personas, y el trámite adecuado de los conflictos que se presentan en todos los procesos de convivencia con cualquier grupo humano, con el fin de construir ambientes sanos en todos los ámbitos de la vida. y forma parte de la teoría de Gardner denominada como inteligencias personales, en el que está inmerso el aspecto personal, efectivo y social.

- a) **La inteligencia intrapersonal:** básicamente consiste en la interacción con uno mismo; en la autoestima y el autoconocimiento introspectivo, que favorece al autoanálisis y manejo de las emociones, sentimientos, intereses, capacidades y motivaciones. En suma, la inteligencia intrapersonal permite a las personas observar sus procesos neurológicos tanto a nivel cognoscitivo como afectivo, a orientar sus comportamientos de manera adecuada y con un propósito (18).
  
- b) **La Inteligencia Interpersonal:** pertenece a las inteligencias sociales, que permite que los individuos interactúan de manera eficaz con otros, y sean capaces de conocer, reconocer e influenciar en los deseos, necesidades e intenciones de sus pares. Esta inteligencia se constituye a partir de, la capacidad para sentir distinciones entre los demás, acerca de los estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones, además de la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos, las posturas y la habilidad para responder. Esta inteligencia permite leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado. Además, jugó un papel esencial en el proceso de adaptación de los primeros

humanos, permitiéndoles establecer y aprender pautas de socialización, ello a su vez una organización comunitaria (18).

### **Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

Son varios los modelos que han desplegado esfuerzos para describir y definir completamente la inteligencia emocional. Los tres grupos de modelos principales se han establecido de la siguiente manera:



*Figura 4 Modelos de la inteligencia emocional. Fuente: Obtenido de Goleman (3)*

#### **a) Modelos teóricos de inteligencia emocional basado en las habilidades**

Los modelos teóricos basados en la habilidad hacen referencia a un grupo de capacidades que posibilitan el procesamiento de información emocional, como la percepción, identificación, diferenciación, comprensión y regulación; por tanto, la persona logra un desarrollo a nivel intelectual y emocional. Asimismo, dentro de este grupo se encuentran el modelo de Salovey y Mayer, así como el modelo de Extremera y Fernández (23).

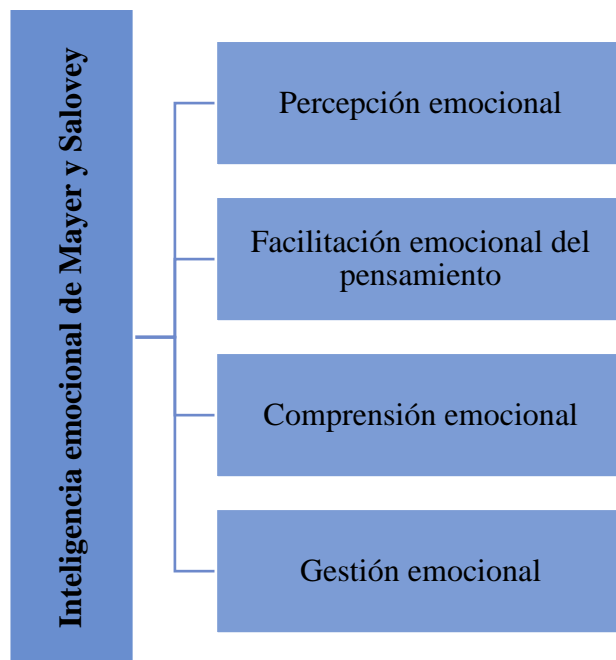
## **Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey**

Salovey y Mayer (24) se enfocaron en estudiar la inteligencia emocional pese a las críticas hacia este concepto y fueron los primeros en proponer una definición clara; además, clasificaron a esta variable dentro del modelo teórico de las habilidades, también conocido como el modelo de las cuatro ramas, dado que comprendían a este constructo como la capacidad para reconocer, diferenciar, comprender y regular las emociones; asimismo, creen que por la dinámica de estos procesos las personas interactúan favorablemente con los demás. En tal sentido, identificaron cuatro habilidades que están interrelacionadas, que requieren del funcionamiento de procesos psicológicos básicos y superiores, y muestran que un individuo posee inteligencia emocional. Asimismo, las habilidades aparecen en diversos estadios que se aprenden a manejar de forma secuencial. Los cuatro tipos de habilidades emocionales que propone este modelo son:

- **Percepción emocional:** es el primer estadio de la inteligencia emocional y el más básico, donde las personas aprenden a apreciar y expresar emociones y sentimientos propios a través del lenguaje verbal y no verbal; además, dan a conocer emociones y necesidades en el contexto de interacción con otras personas; y son capaces de diferenciar entre las expresiones emocionales oportunas e inoportunas; posteriormente, surgirán los estadios más complejos de la inteligencia emocional (25)
- **Facilitación emocional del pensamiento:** es el segundo estadio y hace alusión a la habilidad que conlleva a experimentar y utilizar emociones para generar pensamientos y conductas; por lo mismo, la persona compara

emociones, las usa para centrar su atención en datos relevantes, para propiciar juicios y recuerdos, para conocer diferentes puntos de vista y facilitar el razonamiento, tenga atención selectiva, pueda controlar y motivarse a sí mismo; además, los individuos pueden pensar en situaciones y adoptar medios para encontrar soluciones a los problemas (25).

- **Comprensión emocional:** es el tercer estadio de las habilidades y es catalogado como complejo, ya que consiste en la obtención de conocimiento emocional, para analizarlo y utilizarlo en la vida diaria. Por lo mismo, la persona cataloga con determinado nombre a las emociones, interpreta su significado e interrelación, comprende sentimientos básicos y complejos (la fusión de emociones básicas), e identifica el proceso de transición de una emoción a otra (25).
  
- **Gestión emocional:** es la habilidad que permite manejar las emociones con el propósito de estimular el desarrollo emocional e intelectual, esta habilidad evolucionó a partir del primer estadio. Entonces, la persona tiene la habilidad para expresar abiertamente emociones y sentimientos agradables y desagradables, y para regular las que son propias y ajenas. Aún más, es capaz de implicarse o separarse de una emoción, de modo reflexivo y oportuno, así como tiene control de las emociones en las interacciones sociales. En consecuencia, las personas tienen la habilidad de acomodación social y resolución de problemas (25).



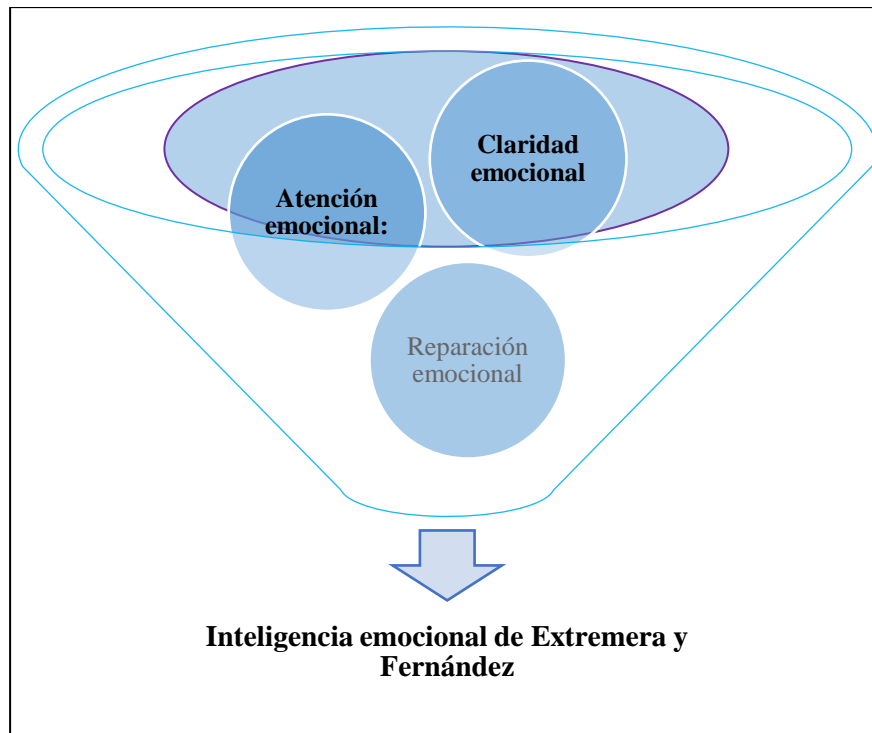
*Figura 5 Inteligencia emocional de Mayer y Salovey. Fuente: Obtenido de Mayer et al. (25).*

### **Modelo de inteligencia emocional de Extremera y Fernández**

Extremera y Fernández (26), construyeron su modelo de habilidades en base a la investigación realizada por Mayer y Salovey. Por lo mismo, estos también describieron a la inteligencia emocional como la habilidad para reconocer las emociones y sentimientos, para comprenderlos y regularlos de forma favorable, tanto los que son propios como los de otras personas, lo que conduce a la capacidad para controlar el comportamiento y solucionar problemas. Asimismo, fabricaron una escala para la valoración de la expresión, manejo y reconocimiento de emociones denominada Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24); por ello, se describirán las dimensiones de dicha escala:

- **Atención emocional:** es la habilidad de la inteligencia emocional para darse cuenta y expresar las emociones, de forma apropiada a la situación que se experimenta (26).

- **Claridad emocional:** es la habilidad de la inteligencia emocional para comprender las emociones y sentimientos, la persona es capaz de identificar, diferenciar y analizar (26).
- **Reparación emocional:** es la habilidad de la inteligencia emocional para regular emociones favorablemente (26).



*Figura 6 Modelo de inteligencia emocional de Extremera y Fernández, (26)*

### **b) Modelos teóricos mixtos de la inteligencia emocional**

Los modelos mixtos se centran en el estudio de los rasgos de la personalidad, habilidades cognitivas y competencias socioemocionales que están involucradas en el dinamismo de la inteligencia emocional; es decir, para este enfoque una persona que posee inteligencia emocional evidenciará una mezcla de rasgos, habilidades y competencias. Los modelos más representativos son los descritos por Goleman y Bar-On (23).

## **Modelo mixto de inteligencia emocional de Daniel Goleman**

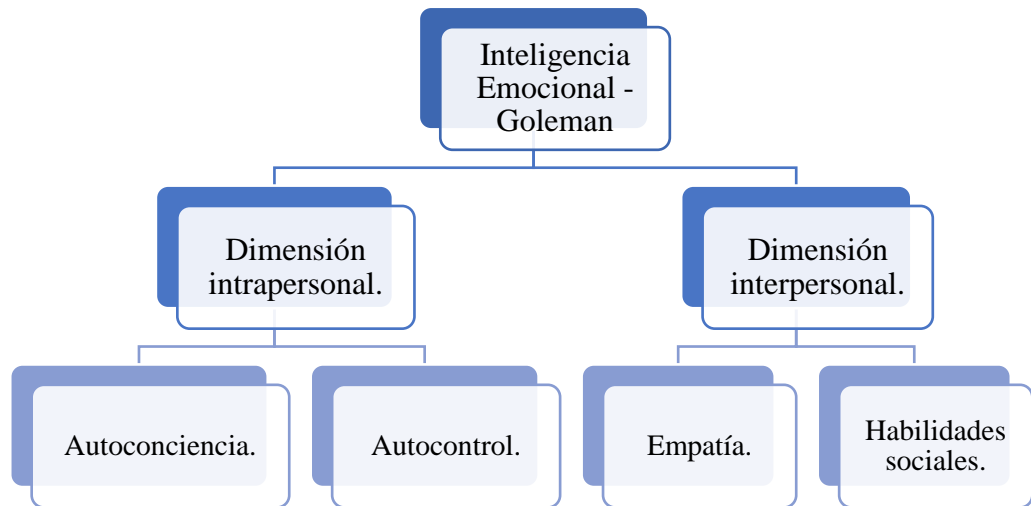
A partir de los estudios de Goleman (27) se conoce que la inteligencia emocional es comprendida como un tipo de inteligencia general que se manifiesta por medio de la conducta y es regulada por los procesos cognitivos básicos y superiores, este autor llegó a dicha conclusión después de 10 años consecutivos de investigación. Además, este entendimiento sobre inteligencia emocional se asemeja al de Popper sobre el mundo de la subjetividad. Por otro lado, este modelo es catalogado como el más amplio, más utilizado y aceptado por la comunidad científica (3). Asimismo, la inteligencia emocional al ser concebida como global, está compuesta por un grupo de habilidades que conllevan a la persona a la adaptabilidad frente a los cambios, y por aptitudes emocionales que estructuran a las habilidades. Las cinco dimensiones de este modelo son:

- **Autoconciencia o autoconocimiento emocional:** es la capacidad para conocer o ser consciente de las emociones, los sentimientos y los estados de ánimo propios y ajenos, es decir, comprender lo que se está experimentando en el ámbito emocional y por qué. Por lo mismo, existen aptitudes como la conciencia emocional, la evaluación personal precisa y la autoconfianza, que estructuran esta dimensión, además, estas habilidades ayudan a tomar decisiones acertadas (3) (27).
- **Autorregulación:** es la capacidad para manejar o lidiar con los estados emocionales, cuando las personas llegan a este punto poseen el autoconocimiento, que las lleva a expresar o adecuar sus emociones de acuerdo con el contexto en el que se encuentran, y a suavizar sus respuestas emocionales cuando es necesario. En consecuencia, esta dimensión cuenta

con indicadores como el autocontrol, confianza, flexibilidad e innovación, aún más, el área principal de la autogestión permite la recuperación frente al estrés emocional y la ansiedad (3) (27).

- **Automotivación:** es la capacidad que permite a la persona enviar energía hacia una dirección y con un propósito específico; en este sentido, conduce al logro de objetivos y metas; asimismo, la motivación al formar parte de los procesos afectivos que impulsan a la acción aporta a los propósitos de vida. Por otro lado, se identificaron fuentes de esta dimensión, como la persona, los soportes indispensables (familia, amigos, entre otros), un mentor emocional y el contexto (3) (27).
- **Empatía:** es la capacidad para reconocer y comprender los estados emocionales (emociones, sentimientos y estados de ánimo) de las personas, esto es, identificarlos y darles lugar, saber escuchar y detectar estímulos emocionales, de esta forma se sincroniza con el mundo interno y externo de otros, lo cual es trascendental para la convivencia y las interacciones eficaces. En suma, es captar el lenguaje emocional de otras personas (3) (27).
- **Habilidades sociales:** es la capacidad para entablar interacciones sociales favorables con otras personas, a través de las regulaciones de las emociones propias y ajenas, y de producir sentimientos en los demás; lo que es indispensable para afianzar amistades, relaciones de pareja, familiares y laborales, y es la base del liderazgo, popularidad y eficiencia intrapersonal. En consecuencia, las habilidades que son necesarias para la habilidad intrapersonal son la escucha activa, la asertividad y la auto apertura (3) (27).





*Figura 7 Modelo mixto de inteligencia emocional de Goleman (3) (27).*

### **Modelo mixto de inteligencia emocional – social de Bar-On en la que se basa esta investigación**

Desde la perspectiva de Bar-On (6), la inteligencia emocional está compuesta por rasgos, conocimientos y habilidades a nivel emocional y del contexto social; además, algunas de estas habilidades coinciden con las que fueron identificadas por Goleman, Mayer y Salovey, y sirven para afrontar demandas o presiones cotidianas. Por lo anterior, este modelo es denominado como mixto, e intenta explicar a través de 5 componentes cómo las personas interactúan con otras en su medio ambiente y cómo son las personas que tienen inteligencia emocional. A continuación, se describe cada componente:

- **Intrapersonal:** en este componente de la inteligencia emocional se encuentran un conglomerado de habilidades que producen autoconocimiento y autoexpresión de los procesos afectivos, como las emociones, sentimientos, estados de ánimo, entre otros, con el fin de obtener una lectura interna. Por tal razón, las habilidades que forman parte de este componente son,

autoconciencia o autocomprensión emocional, que es la habilidad para conocer los procesos emocionales; autoactualización, es la habilidad para desarrollar capacidades relacionadas con la obtención de la vida plena; autoconcepto, es la habilidad para aceptarse y respetarse; independencia, es la habilidad para autocontrolar pensamientos y conductas; y asertividad, es la habilidad para expresar pensamientos y emociones de forma no destructiva (6).

- **Interpersonal:** consiste en la capacidad para controlar o manejar los estados emocionales de los demás y tener conciencia social, con el propósito de mantener interacciones sociales favorables o satisfactorias. En tal sentido, las habilidades que forman parte de esta dimensión son, la empatía, es la capacidad para comprender los procesos afectivos de los demás; la interacción social o las relaciones interpersonales, es la capacidad para establecer y mantener vínculos afectivos con otras personas; y la responsabilidad social, es la capacidad de una persona para ser parte de un grupo social, a través del cumplimiento de una función constructiva y cooperativa (6).
  
- **Adaptabilidad y ajuste u orientación cognoscitiva:** es la capacidad para acomodarse, gestionar y seguir funcionando frente a un evento nuevo o el cambio. Por tal motivo, las habilidades que dan acceso a la flexibilidad son, la resolución de problemas, que es la habilidad para analizar problemas, generar alternativas de solución y elegir la que sea potencialmente efectiva; examinación o prueba de la realidad, que es la habilidad para examinar la experiencia de lo que realmente existe de manera objetiva, así como la relación que existe entre ambas (la experiencia y la realidad); y ajuste, es la

habilidad para alterar la rutina y adecuarse a pensamientos, procesos afectivos y conductas con la finalidad de cambiar condiciones y contextos (6).

- **Manejo del estrés:** es la capacidad de las personas para generar expectativas positivas frente a eventos adversos o que ocasionan presión. Por ello, las habilidades que permiten manejar o gestionar el estrés son, tolerancia frente al estrés, que es la capacidad para afrontar acontecimientos adversos que ocasionan estrés mediante la emisión de conductas activas y positivas; y el control o dominio de los impulsos, que es la habilidad para reducir la emisión de impulsos o manejar la tentación de actuar de manera desfavorable (6).
  
- **Estado de ánimo o afecto:** es la capacidad para regular las emociones y sentimientos después de haberse adaptado a diferentes acontecimientos; además, se considera un componente importante para la motivación. En este caso, las habilidades que permiten gozar de este componente son el optimismo, que es la capacidad para ver el lado positiva de las cosas y mantener dicha actitud frente a eventos adversos; y la felicidad, es la capacidad para disfrutar de la interacción con uno mismo y con las demás personas, además, sentir satisfacción con la vida que se lleva (6).

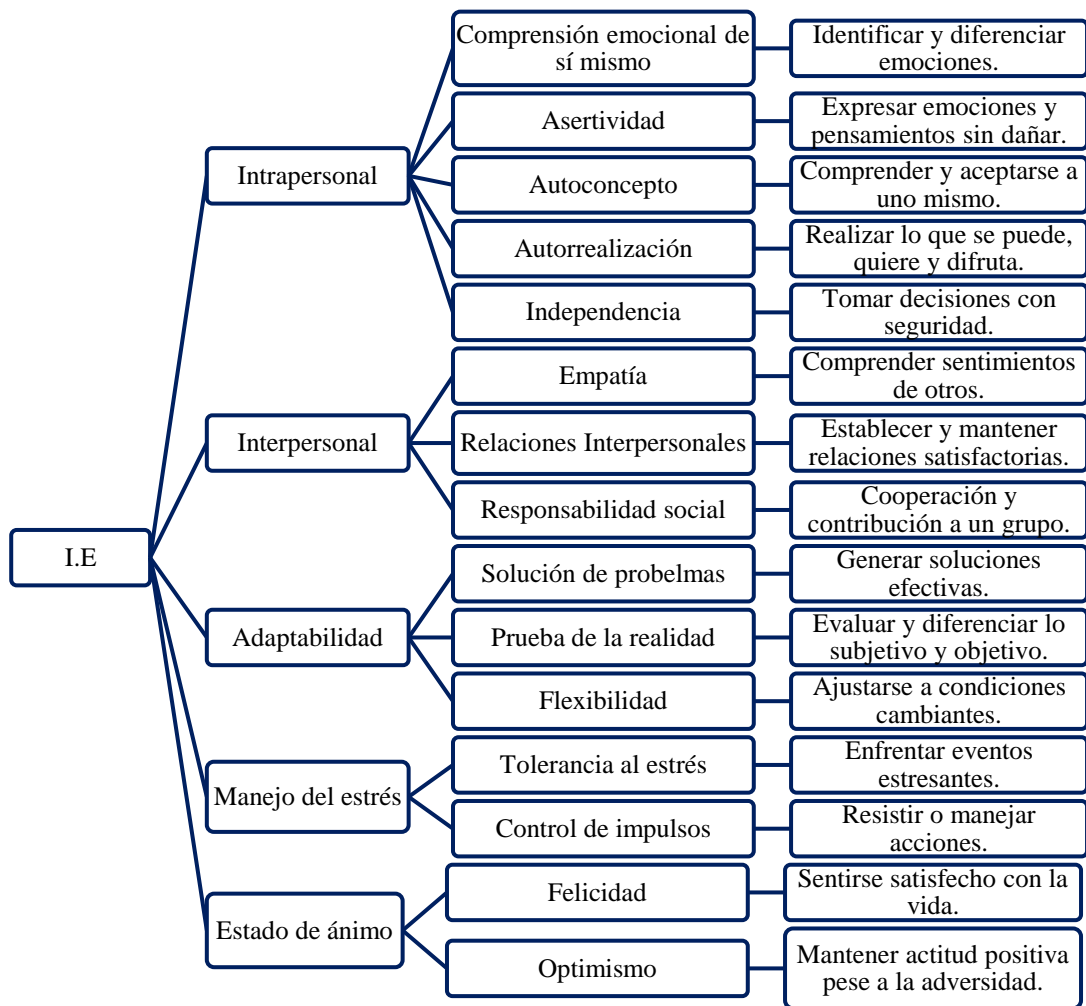


Figura 8 Modelo mixto de inteligencia emocional – social de Bar-On(6) (28).

### c) Modelo de rasgo de la inteligencia emocional

#### Modelo de rasgo de la inteligencia emocional de Petrides y Furnham

Este modelo de inteligencia emocional publicado por Petrides y Furnham (29), es el más reciente y busca dejar de lado la idea sobre que, la inteligencia emocional se basa en la capacidad o habilidad que poseen las personas; por lo contrario, explica a este constructo como un rasgo de la personalidad, en el que están involucradas una serie de autopercepciones y características emocionales, a partir de ello y de la revisión de los modelos más destacados en el estudio de la inteligencia emocional, identificaron 15 componentes que se exponen en la

figura 9. Asimismo, los autores de este modelo dieron a conocer la diferencia entre la inteligencia emocional entendida como la capacidad que se enfoca en la habilidad a nivel cognitivo y emocional, y la inteligencia emocional rasgo comprendida como la autoeficiencia emocional.

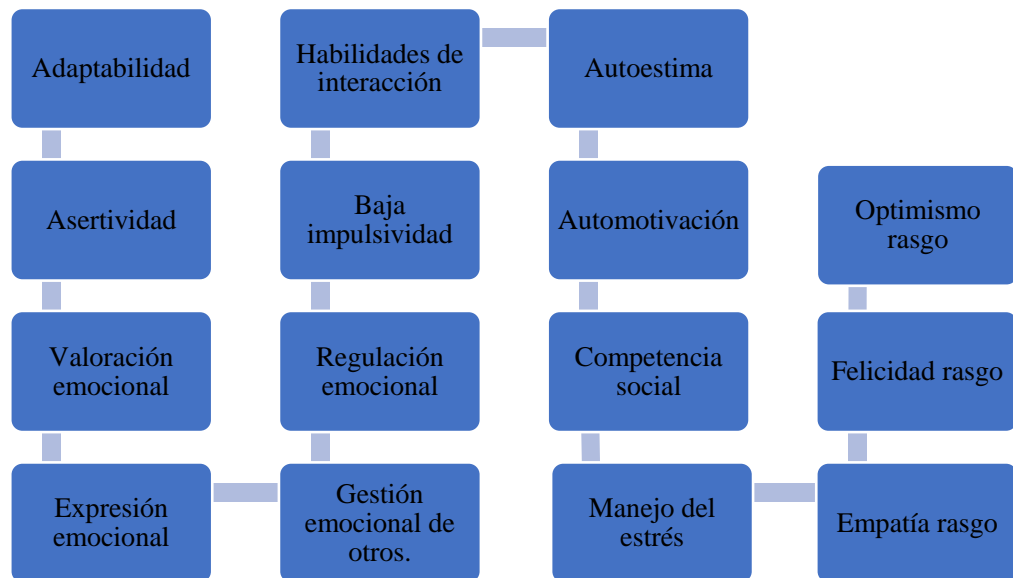


Figura 9 Modelo de rasgo de la inteligencia emocional de Petrides y Furnham (29).

### Efectividad emocional y social

Hughes (30) argumentan que hay cinco habilidades de efectividad emocional y social, como valorarse a sí mismo, valorar a los demás, conciencia sensible, coraje y éxito auténtico, las cuales son indispensables para que las personas tengan un desenvolvimiento favorable en el ámbito laboral. Cuando se requiere que un individuo desarrolle adecuadamente sus tareas y conducta en el lugar de trabajo, es vital que comprenda a fondo la efectividad emocional y social, por medio de los siguientes componentes:

- **Valorarse a sí mismo:** Es importante que todas las personas, independientemente de su estado y antecedentes, se valoren a sí mismas. Cuando un individuo se valora, posee autoestima y respeto propio, puede a su

vez valorar a otras personas que están a su alrededor, realiza tareas y deberes de manera adecuada, y aprende a desarrollar diversas habilidades. Las características principales que evidencian la autovaloración son la autoestima, la autoconciencia emocional, la empatía, la flexibilidad, la felicidad y el optimismo. Cuando un individuo posee pensamientos positivos, tiene un punto de vista constructivo sobre sí mismo, entonces se afirma que se valora a sí mismo (30).

- **Valorar a los demás:** los individuos establecen relaciones, términos y condiciones con los miembros de su familia, maestros, colegas, empleadores, supervisores, amigos, entre otros. Por lo mismo, es vital que se valore a las personas con las que se interactúa, pues éstas juegan un papel importante en la vida de cada uno; además, es necesario tener en cuenta que la valoración depende de las situaciones y circunstancias. Entonces, para valorar adecuadamente a los demás, es importante desarrollar la autoconciencia emocional, la empatía, las relaciones interpersonales, la flexibilidad, la confianza, la esperanza, la responsabilidad social y la prueba de la realidad (30).
- **Conciencia receptiva:** los eventos que surgen en la vida diaria o el lugar de trabajo requieren que las personas respondan de manera adecuada, cuando ello no sucede éstas se ven afectadas. En tal sentido, la conciencia receptiva conlleva a que las personas perciban, comprendan y respondan adecuadamente frente a diversos contextos; por ejemplo, si un empleado es trabajador, capaz y tiene habilidades de comunicación efectiva, adquirirá admiración y reverencia; sin embargo, si un empleado se comporta de manera inapropiada podría ser suspendido. Por otro lado, las principales características de un

individuo con conciencia receptiva es la autoconciencia emocional, el asertividad, la simpatía, la flexibilidad, el control de los impulsos, el manejo de la tensión y la presión, la responsabilidad social y el escrutinio de las situaciones de la realidad (30).

- **Coraje:** para tener éxito en todas las tareas y deberes, y para abordar adecuadamente dificultades y/o problemas es transcendental el coraje, que conlleva a la percepción, comprensión, facilitación y gestión de acontecimientos. Específicamente, dentro de una organización hay ciertas personas difíciles de manejar; por lo mismo, se requiere de las siguientes habilidades, asertividad, autoestima, autoconciencia emocional, autorrealización, tolerancia al estrés, independencia, pruebas de realidad, control de impulsos y optimismo (30).
- **Éxito auténtico:** alcanzar el éxito auténtico en todas las tareas y trabajos es el objetivo primordial de las personas. Las características que tienen los individuos que alcanzan el éxito auténtico son, respeto propio, autoconciencia emocional, asertividad, independencia, autorrealización, simpatía, responsabilidad social, relaciones interpersonales, manejo de la presión y la tensión, control de los impulsos, análisis de las situaciones, flexibilidad, orientación al servicio y contribución operativa en el desarrollo de otros (30).

### **Importancia de la inteligencia emocional en el contexto laboral**

El concepto de inteligencia emocional en el lugar de trabajo tiene gran importancia; independientemente de las calificaciones, habilidades y destrezas cognitivas, los empleados deben comprender su significado y relevancia, ya que

esta capacidad conlleva al logro de objetivos. Las empresas y las organizaciones que toman en cuenta a la inteligencia emocional prestan atención a aspectos como: la forma en que los colaboradores se comportan, interactúa y se comunican con otras personas; enfocándose en las habilidades, capacidades, eficacia, eficiencia, nivel de resiliencia, de resolución de conflictos y de tolerancia a la frustración en los empleados (4).

Por otro lado, cuando un individuo no ha desarrollado su inteligencia emocional, los obstáculos, problemas e impedimentos que tienden a surgir en el transcurso del desempeño de tareas y deberes laborales, son difícilmente afrontados, en algunos casos, las personas luchan con las dificultades a largo plazo, tienden a presentar emociones desagradables hacia sus compañeros, como resultado, no existe un buen clima laboral. No obstante, si los colaboradores desean alcanzar sus objetivos y metas, es necesario que formen relaciones de trabajo apropiadas. Por lo mismo, la inteligencia emocional altamente desarrollada, ayuda a la identificación de sentimientos y rasgos de comportamiento, contribuye a la capacidad para considerar los puntos de vista de otros, al óptimo trabajo en equipo, a la reducción de los puntos negativos, a la toma de decisiones y al desarrollo del potencial continuo (4).

### **2.2.2. Satisfacción Laboral**

#### **Definiciones**

Hoppock (31) definió la satisfacción laboral como producto de la combinación de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, situaciones que hacen que una persona diga con sinceridad si está o no satisfecha con su trabajo. De acuerdo con ello, aunque la satisfacción laboral es algo interno que se



relaciona en la forma en cómo se siente el empleado, aunque esté bajo la influencia de muchos factores externos.

Desde el punto de vista de Lucke (32), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo que resulta de la percepción personal de las experiencias laborales del colaborador, dicho de otro modo, es la respuesta afectiva que tiene un empleado hacia la empresa donde trabaja.

Según el Ministerio de Salud (7), la satisfacción laboral es un elemento de la calidad de atención proporcionada por instituciones, organizaciones o empresas, pues éstas no solo brindan productos y servicios a los clientes externos, sino también a los clientes internos o colaboradores para que puedan cumplir con sus funciones. De esta manera, se mide la calidad de servicios internos ofrecidos por la institución.

Robbins (33) entienden a la satisfacción laboral como la actitud general que tiene un colaborador hacia su trabajo; por lo mismo, si esta actitud es positiva refleja alta satisfacción; sin embargo, si esta es negativa muestra insatisfacción. Asimismo, esta variable forma parte del comportamiento organizacional, específicamente, de la fase administrativa de dirección y es un componente relevante de la productividad.

A juicio de Chiavenato (34), la satisfacción laboral hace referencia a la actitud general del colaborador frente a su trabajo. Asimismo, es un concepto que está relacionado con la calidad de vida en el trabajo, entendida como la percepción que tiene el colaborador sobre la satisfacción de necesidades para cumplir con sus funciones o durante su actividad dentro de una organización, es decir, si esta se centra en su bienestar y salud.

La satisfacción laboral representa una mezcla de sentimientos y emociones positivas o negativas que los colaboradores tienen hacia sus trabajos; en este sentido, cuando un trabajador ingresa a una organización trae consigo necesidades, deseos y experiencias que determinan sus expectativas, las cuales pueden o no ser cumplidas por las organizaciones.

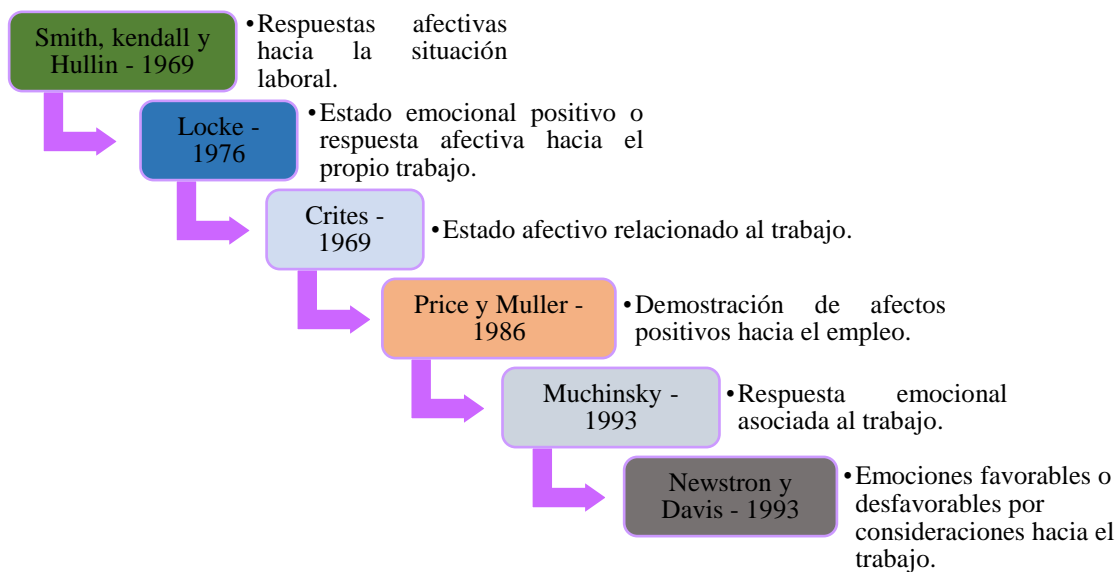


Figura 10 Síntesis de algunas definiciones relevantes de satisfacción laboral (35).

### Efectos de la satisfacción laboral en el comportamiento de los trabajadores

Citando a Robbins y Coulter (33), se conoce que la satisfacción laboral ocasiona efectos en el comportamiento de los que integran una organización o institución, como en:

- **Productividad:** por medio de diversas investigaciones se llegó a la conclusión que las empresas, instituciones u organizaciones felices o satisfechas son más productivas; sin embargo, no se puede hacer la misma afirmación desde una concepción a nivel individual de la satisfacción laboral, es decir, no hay

evidencias científicas suficientes para creer que si un empleado es feliz en su trabajo es más productivo (33).

- **Ausentismo:** la investigación revela que existe una relación débil entre satisfacción laboral y ausentismo, lo cual indica que un trabajador satisfecho tiene niveles bajos de ausentismo, mientras que un trabajador insatisfecho muestra niveles más altos de ausentismo. Por otro lado, esto no funciona igual dentro de las entidades donde otorgan prestaciones generosas por licencia médica, ya que un colaborador que este satisfecho también puede pedir una licencia por enfermedad con la finalidad de disfrutar más días de descanso, más aún si no recibirá sanción alguna (33).
- **Rotación:** los estudios muestran que existe fuerte correlación entre satisfacción laboral y rotación, de modo que un colaborador que tiene una actitud positiva frente al trabajo difícilmente tiende a renunciar; sin embargo, si el colaborador tiene una actitud negativa dejará el trabajo lo más pronto posible. Adicional a ello, el desempeño del colaborador funciona como un factor que modera la interacción entre las variables, pues una empresa busca retener al empleado con buen desempeño a través de la proporción de mayores oportunidades, como el aumento de sueldo, el reconocimiento, entre otros (33).
- **Satisfacción del cliente:** teniendo como referencia los resultados de diversos estudios, se afirma que la satisfacción laboral de los colaboradores que están en primera línea (que tiene contacto regular con los clientes) se asocia e impacta en la satisfacción y lealtad de los clientes. Además, esta relación se presenta mayormente en las organizaciones que brindan servicios, pues los clientes serán más fieles si son tratados de manera amistosa, con sensibilidad

y optimismo, lo cual es posible si los colaboradores están satisfechos. Por otro lado, los trabajadores insatisfechos pueden incrementar la insatisfacción de los trabajadores (33).



*Figura 11 Efectos de la satisfacción laboral en los trabajadores (33).*

## **Modelos teóricos de satisfacción laboral**

### **Modelo teórico de la expectativa de Vroom**

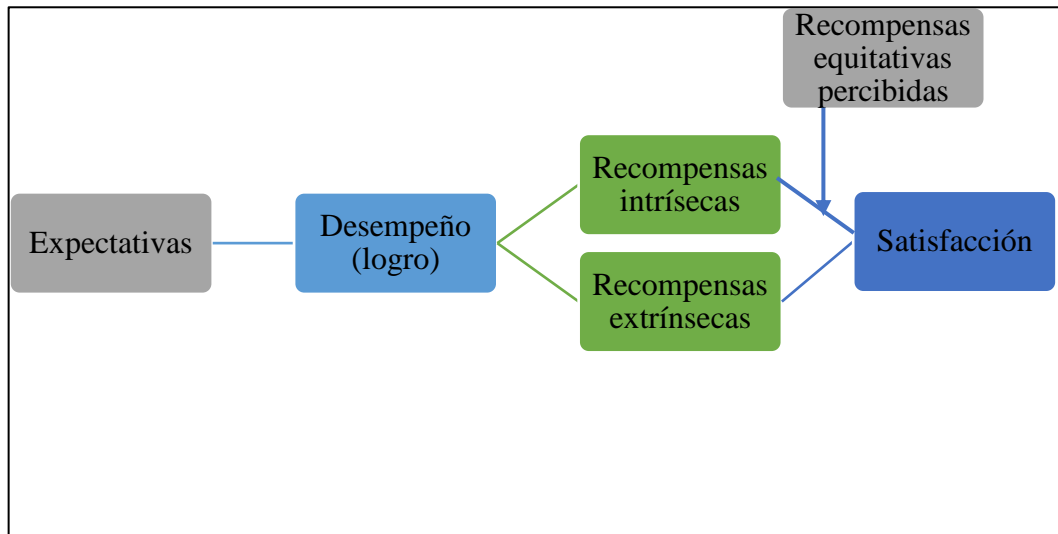
En base al modelo de Vroom (36), se conoce que, el comportamiento de los colaboradores depende de la mezcla de aspectos individuales y del contexto ambiental, que toman decisiones conscientes sobre sus conductas, que tienen diferentes necesidades, deseos y metas, y que deciden comportarse de determinada manera en base a sus expectativas, las cuales se centran en que una conducta específica conllevará a obtener resultados deseados. Por lo mismo,

describió 3 componentes que conducen al entendimiento de la motivación en las personas:

- **Expectativa:** es comprendida como la posibilidad de conseguir algo, es decir, una persona tiene la idea que invertirá determinado esfuerzo para obtener un resultado esperado. En esta posibilidad de ocurrencia de algo está involucrado un factor importante, como el grado de dificultad de lo que se quiere obtener, esto a su vez en la decisión para actuar de alguna manera específica (36).
- **Instrumentalidad:** es el segundo componente que conduce a las personas a la motivación, es la esperanza de éxito en el rendimiento, esto es, que la persona funcione o aporte valor para obtener lo que se desea; por ejemplo, dentro de una organización los colaboradores tienen que cumplir con sus funciones para cumplir con los objetivos trazados y obtener éxito, esperan conseguir consecuencias favorables (36).
- **Valencia:** es el tercer componente que dirige a las personas hacia la motivación, básicamente consiste en el poder para motivar de los resultados o consecuencias del comportamiento, el cual varía de una persona a otra, ya que no todos valoran lo mismo, es así como para un trabajador puede ser motivador o el impulso que le lleva actuar con energía el tener un incremento en el sueldo, pero, para otro sería obtener días libres (36).

Asimismo, para (36) existe relación entre desempeño, satisfacción y recompensas, ya que un colaborador con buen desempeño conseguirá recompensas, lo que le conducirá a la satisfacción o insatisfacción, esto indica que el desempeño causa la satisfacción. Por otro lado, para este autor la satisfacción laboral hace referencia a

las orientaciones afectivas por parte de los individuos hacia los roles laborales que actualmente ocupan.



*Figura 12 Modelo teórico de la expectativa de Vroom (36).*

### **Modelo teórico de los dos factores de Herzberg de la satisfacción laboral**

Herzberg et al. (37) propone la teoría de los dos factores de la satisfacción laboral, también conocida como teoría de motivación-higiene, fue construida a través del estudio de satisfacción e insatisfacción que presentaban contadores e ingenieros en sus empresas. De esta manera, llegaron a la conclusión que existen factores de higiene y motivación que impulsan a los colaboradores a tener un buen rendimiento, así como satisfacción en su ambiente laboral. Asimismo, los autores de esta teoría señalaron que el rendimiento, la rotación, el ausentismo y las enfermedades psicosomáticas tienen correlación con la satisfacción laboral. A continuación, se describirá los factores de higiene y motivación:

- **Factores de higiene o extrínsecos:** los factores de higiene están relacionadas a las necesidades primarias o fisiológicas y de seguridad, que están en el entorno donde se desenvuelven los colaboradores, como los salarios y beneficios otorgados por la empresa donde laboran (factor económico), las

instalaciones y el equipo de trabajo en condiciones seguras e higiénicas (condiciones laborales), cómo son las relaciones interpersonales entre compañeros y jefes (factor social), y gozar de planes de seguros médicos y/o familiares, programas de ayuda, las oportunidades de ascenso y promoción, entre otras (beneficios adicionales) (37).

- **Factores de motivación o intrínsecos:** son los que están relacionados a las necesidades sociales y de autorrealización, específicamente a las que están directamente asociadas a los puestos de trabajo, como tener una labor estimulante o que impulse al buen rendimiento y a mantenerse motivada (trabajo estimulante), considerar que el trabajo conlleva a realizar cosas interesantes, los ayuda a crecer a nivel individual y organizacional (logro y autorrealización), el reconocimiento no solo económico, sino social de sus logros, percibir que confían en su responsabilidad para cumplir con sus tareas, lo cual genera autoconfianza y mayor desempeño laboral (37).



*Figura 13 Modelo teórico de los dos factores de Herzberg (37).*

### **Modelo teórico de Lawler y Porter de satisfacción laboral**

Lawler y Porter (38), explican a través de su modelo integral que la satisfacción laboral es producto de la asociación entre la motivación, el rendimiento y, la percepción de lo que se aporta con trabajo y lo que se recibe por este. Por tal motivo, se considera que la satisfacción surge por la interacción entre factores intrínsecos y

extrínsecos; además, los autores de este modelo señalan a las recompensas como un punto de conexión entre la satisfacción y la motivación. Asimismo, cuando los gerentes o líderes de una empresa van a realizar cambios en el ambiente laboral para mejorar la satisfacción, se debe considerar las características individuales de cada trabajador, la percepción que tengan de sus características y el grado de influencia de ello en su desempeño. En resumen, este modelo integra conceptos estudiados por otras teorías, como la de dos factores, de la pirámide de Maslow, del refuerzo y de las expectativas.

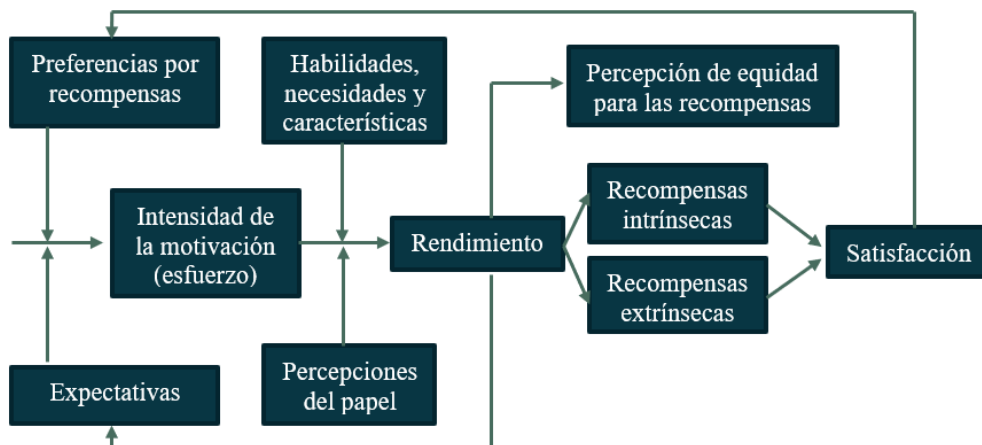


Figura 14 Modelo teórico de Lawler y Porter (38).

### Modelo teórico de Brown y Peterson de la satisfacción laboral

Brown y Peterson (39) proporcionan un modelo de satisfacción laboral en el que incluyen elementos como, factores relacionados con el trabajo (conductas de supervisión y características del trabajo o tarea), problemas con la percepción de roles, rendimiento laboral y resultados de la empresa, tal como se muestra en la figura 15, donde los signos representan la dirección de los efectos entre las dimensiones y los paréntesis indican que existe una relación hipotética, que no está comprobada empíricamente; entonces, se da a conocer que los factores



laborales y la percepción de los roles generan impacto tanto en la satisfacción como en el desempeño laboral, este último a su vez tiene efectos directos en los resultados de la empresa y en la satisfacción.

Asimismo, por medio de este modelo se explica que el esfuerzo y la recompensa son determinantes para la satisfacción, de esta manera un colaborador no trabajará si no le pagan, de modo similar, el empleador no pagará al colaborador si este no trabaja. Además, no consideran al esfuerzo como parte del rendimiento o desempeño, pues explican que el esfuerzo es un insumo o recurso para el trabajo, y que el desempeño es el resultado del esfuerzo; entonces, existe la posibilidad de que se presente una relación entre un elevado esfuerzo y un bajo desempeño, o viceversa (40).

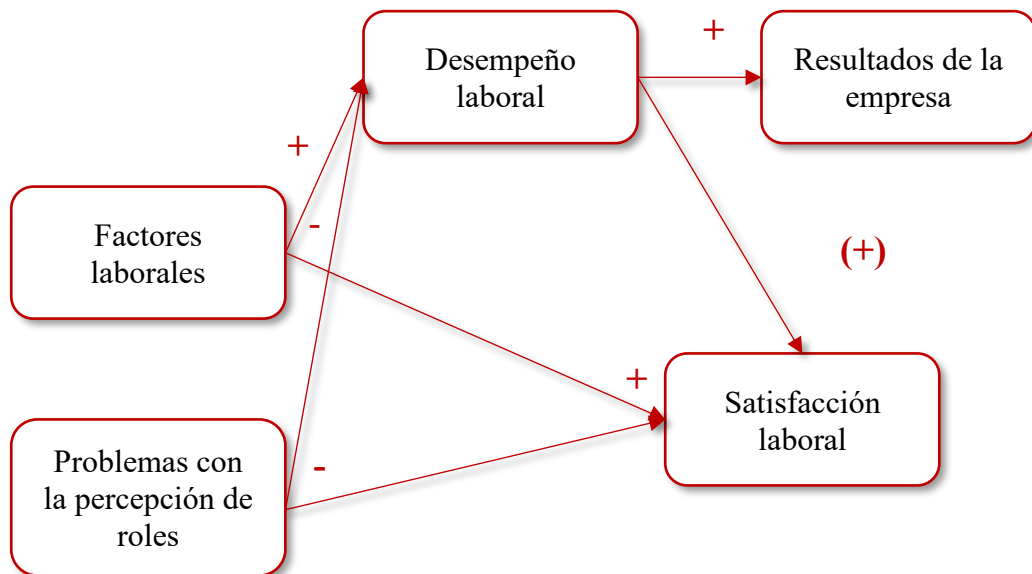


Figura 15 Modelo de satisfacción laboral de Brown y Peterson (40).

**Modelo del Ministerio de Salud de satisfacción laboral en la que se basa esta investigación**

El Ministerio de Salud (7) argumenta que la satisfacción laboral se integra en la definición de calidad de servicio, ello debido a que las instituciones

sanitarias proporcionan productos y servicios a su personal o clientes internos para que realicen sus tareas y funciones, de este modo se valora la calidad de servicios internos que brindan. En este sentido, por medio de la satisfacción laboral se busca medir la percepción que tienen los colaboradores sobre el funcionamiento de la organización dónde trabajan y su situación dentro de esta, es así como se determina si un trabajador está a gusto o disgusto en su centro de trabajo. Asimismo, el MINSA señala que este tipo de mediciones se efectúan en organizaciones de Europa, dado que la Fundación Europea para la Gestión de Calidad indicó que es uno de los patrones fundamentales.

Por otro lado, una persona que siente satisfacción dentro del contexto laboral sanitario brinda atención de calidad y percibe que el trabajo que realiza es valioso, lo cual genera que los usuarios o clientes estén conformes con el servicio que reciben, en tal sentido, existe impacto positivo en la comunidad y en la organización (7). Además, los aspectos que caracterizan a la satisfacción laboral se describen a continuación:

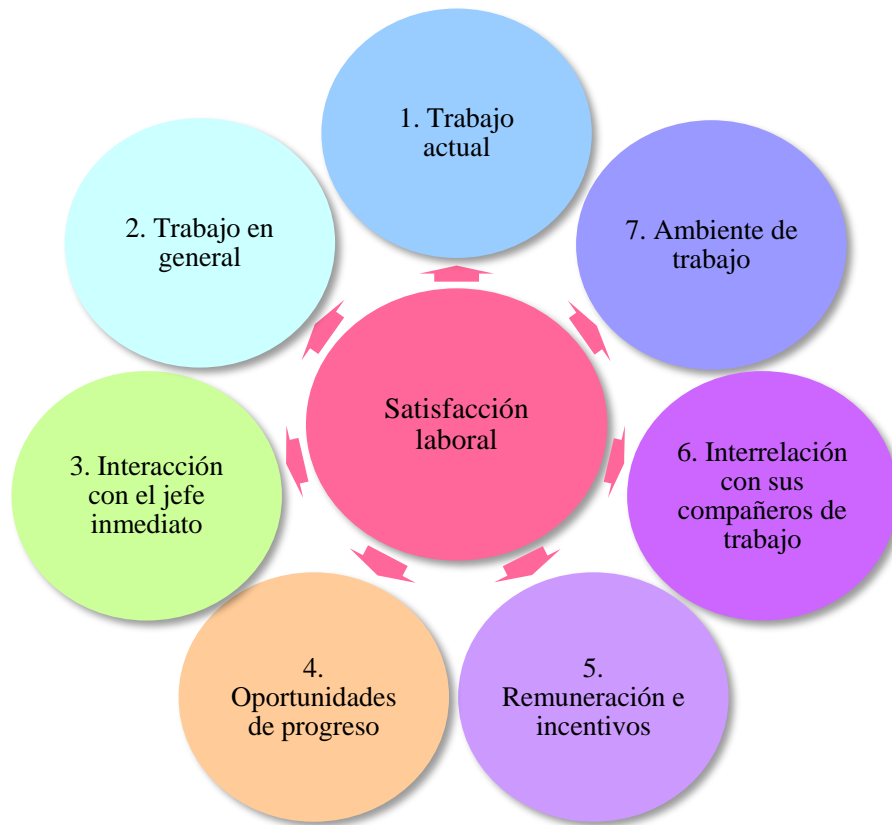
- **Trabajo actual:** es un componente de la satisfacción laboral que hace alusión al área o lugar de trabajo que se le asigna a un colaborador para cumplir con sus funciones correspondientes al puesto de trabajo que ocupa. Asimismo, a través de este componente se busca valorar el grado de satisfacción respecto a la autonomía permitida para ejecutar tareas y deberes, dar a conocer sus habilidades, sobre la retroalimentación que reciben y el nivel de identificación con el puesto o labores que efectúan (7).
- **Trabajo en general:** es un componente de la satisfacción laboral que hace referencia a las condiciones de trabajo que se requieren para el cumplimiento de

funciones, tareas, deberes y obligaciones, lo que involucra aspectos a nivel estructural, en general con toda la organización y en el área en que se trabaja; particularmente este componente evalúa la adaptación a las condiciones de trabajo, ello implica estar satisfecho o no con los recursos con los que se cuenta y el ambiente laboral en que se desenvuelven los colaboradores (7).

- **Interacción con el jefe inmediato:** es un componente de la satisfacción laboral que explica la relación existente entre subordinado y jefe, si estos trabajan en equipo, en términos de líder y colaborador; particularmente, si el jefe inmediato direcciona, monitorea y da soporte a los trabajadores en las tareas que desarrollan. Por lo mismo, este componente se valora mediante los siguientes indicadores, que los directivos reconozcan el buen trabajo, que estos solucionen conflictos y estén en constante búsqueda de mejora, que evidencien dominio de sus funciones, que tomen decisiones teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores, y que brinden contenido oportuno (7).
- **Oportunidades de progreso:** es un componente de la satisfacción laboral que se basa en las situaciones o condiciones que provoca una organización para beneficiar a sus colaboradores a nivel laboral y profesional, pues estos podrían estar inmersos en actividades que fomenten su desarrollo y superación; algunos ejemplos de estas actividades son, las capacitaciones obligatorias en diversos temas, talleres, permisos y beneficios para realizar diplomados, especializaciones y para obtener un grado o título, entre otros (7).
- **Remuneración e incentivos:** es un componente de la satisfacción laboral que consiste en el pago y los diferentes tipos de reconocimientos que otorga una organización a sus colaboradores, por el desempeño de funciones en un periodo

de tiempo determinado dentro de esta. Por tal razón, algunos de los indicadores que permiten su medición son, que los colaboradores estén de acuerdo con el sueldo que reciben por el trabajo que realizan, si los jefes se interesan por cubrir las necesidades básicas de los trabajadores, y si dan beneficios adicionales por el cumplimiento de metas o realizar una excelente labor (7).

- **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** es un componente de la satisfacción laboral que da a conocer la importancia de las relaciones interpersonales dentro del trabajo para el desarrollo de actividades laborales; es decir, los beneficios que genera una buena relación entre los trabajadores, ya sea de una misma área o de otra, como trabajar en equipo, pues esto permite que se ayuden y cumplan sus funciones bajo el mismo objetivo organizacional, que empleen comunicación asertiva y sean empáticos (7).
  
- **Ambiente de trabajo:** es un componente de la satisfacción laboral que evalúa el sentimiento de pertenencia del colaborador a la organización o institución en dónde labora, la existencia de mecanismos de comunicación dentro y fuera de la empresa, la interacción entre líder y subordinado, y entre compañeros, lo cual determina el nivel de bienestar que sienten los trabajadores dentro del contexto laboral. En suma, el ambiente laboral está conformado por todas las circunstancias que se presentan y experimentan cuando una persona trabaja en una empresa o entidad (7).



*Figura 16 Modelo del Ministerio de Salud de satisfacción laboral (7).*

### **Satisfacción respecto al trabajo actual**

La satisfacción laboral está directamente relacionada con la experiencia del trabajador dentro de la organización donde se desempeña, esta experiencia conduce a la percepción, y está a un componente emocional, lo que influye en el actuar del individuo. Por lo mismo, cabría la interrogante de hacia dónde va dirigida esa experiencia, la percepción y carga emotiva. En consecuencia, se entiende a la satisfacción laboral como una actitud general (generada por la experiencia, percepción y carga emotiva) que encierra la mezcla de elementos medulares del trabajo, como su naturaleza, el salario, las condiciones laborales, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre otros (41).

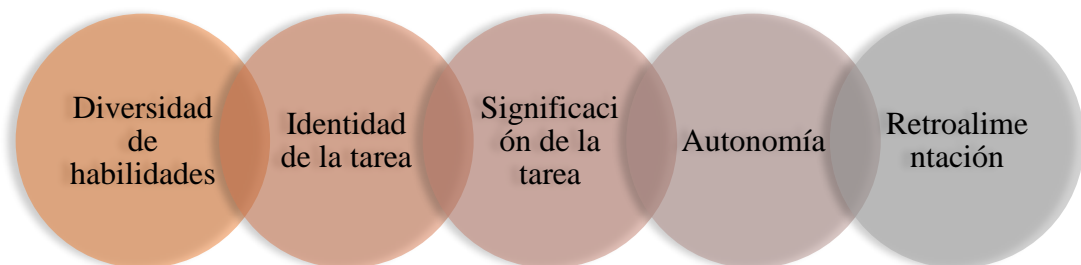
Por otro lado, al realizarse una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, se distinguieron dos factores que afectan el grado de satisfacción laboral: por un lado, las variables involucradas con las relaciones interpersonales, y por otro, los factores de superación. Asimismo, las variables que están asociadas a las relaciones interpersonales son la reciprocidad, el apoyo social, la comunicación y los conflictos entre compañeros de trabajo, las cuales predicen la satisfacción laboral, el bienestar y el desempeño de los colaboradores, y los resultados organizacionales (41).

### **Satisfacción laboral y las características del puesto**

Como afirma Atalaya (42), el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores está relacionada con las características del puesto de trabajo, pues consideran a este como un determinante fundamental. Asimismo, Hackman y Oldham, (43), tenían la misma concepción, es por ello que realizaron una investigación en la que aplicaron la Encuesta de Diagnóstico en el Puesto, a colaboradores de 62 puestos diferentes; de esta manera identificaron componentes importantes del puesto de trabajo, los cuales son:

- **Diversidad de habilidades:** nivel en que determinado puesto de trabajo exige diferentes habilidades, pues las personas que van a desenvolverse en este tienen que realizar variedad de tareas, deberes y actividades que exige capacidades y talentos particulares (43).

- **Identidad de la tarea:** nivel en que un puesto de trabajo requiere terminar de realizar una actividad que se caracteriza por ser integral e identificable, de inicio a fin (43).
- **Significación de la tarea:** nivel en que las actividades o funciones que se cumplen en un puesto de trabajo generan impacto positivo en el trabajo que efectúan las personas dentro de una organización o fuera de este (43).
- **Autonomía:** medida en que un puesto de trabajo brinda la posibilidad de independencia y libertad para programar la realización de funciones y tareas dentro de este, así como de métodos (43).
- **Retroalimentación:** grado en que el desempeño de actividades de un puesto, posibilitan la obtención de información directa y precisa sobre la efectividad de la persona que lo ejecuta (43).



*Figura 17 Satisfacción laboral y las características del puesto de Hackman y Oldham (43).*

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Desde la posición de Spector (44), la importancia de la satisfacción laboral surge de la consideración de los aspectos negativos que se presentan en el contexto laboral, como la falta de trabajo y lealtad, los accidentes laborales, entre otros. Asimismo, este autor enumera tres características importantes de la satisfacción

laboral, la primera es que las organizaciones deberían ser guiadas por valores humanos, de manera que puedan tratar a sus trabajadores justamente y con respeto, en tales casos, la evaluación de la satisfacción laboral serviría como un indicador de la efectividad de los empleados; la segunda es que el comportamiento de los trabajadores afectará el funcionamiento de las actividades de la organización dependiendo del nivel de satisfacción laboral que presenten, es así que, si perciben satisfacción laboral emitirán un comportamiento positivo; sin embargo, si perciben insatisfacción se mostrará un comportamiento negativo; la tercera es que la satisfacción en el trabajo puede servir como indicador de las actividades organizacionales, y mediante su evaluación se definen niveles de satisfacción en diferentes unidades organizativas, a su vez funciona como un impulso para realizar cambios a favor del buen rendimiento organizacional.

### **Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral**

Christen et al. (40) mencionan que el trabajo emocional es cuando las personas despliegan estados emocionales particulares, como parte del nivel de esfuerzo empleado al cumplir con las funciones correspondientes a determinado puesto de trabajo, dentro de este contexto, podría surgir la discrepancia entre cómo se sienten y cómo se comportan, lo cual impacta negativamente en la salud y efectividad del trabajador(a); entonces, aquí entra en acción la inteligencia emocional que poseen la personas, para sobrellevar estos eventos. Por otro lado, este fenómeno fue especialmente observado en las personas que trabajan en el sector de servicios dando lugar a un gran cúmulo de investigaciones en los últimos años; por ello es indispensable que las organizaciones o instituciones estimulen el desarrollo de la inteligencia emocional de los colaboradores.



## **Personal de salud asistencial**

La atención sanitaria de los hospitales se basa fundamentalmente en el capital humano. Los valores esenciales del sistema de salud se personifican en los profesionales que curan a los pacientes, alivian su dolor y riesgos, y previenen enfermedades; en suma, son el vínculo humano entre conocimientos y actividad sanitaria (44).

### **2.3 Marco conceptual**

- **Inteligencia emocional:** variable compuesta por un conjunto de conocimientos y habilidades a nivel emocional y del ámbito social, la cual se evidencia en la capacidad de las personas para demostrar, percibir, entender y manejar las emociones (6).
- **Intrapersonal:** dimensión de la inteligencia emocional compuesta por la autoconciencia emocional, autoactualización, autoconcepto, independencia y asertividad (6).
- **Interpersonal:** dimensión de la inteligencia emocional conformada por la empatía, la interacción social y la responsabilidad social (6).
- **Adaptabilidad:** dimensión de la inteligencia emocional que contiene la habilidad para resolución de problemas, examinación o prueba de la realidad y ajuste (6).
- **Manejo del estrés:** dimensión de la inteligencia emocional en la que se encuentran las habilidades como, tolerancia frente al estrés y el control o dominio de los impulsos (6).

- **Estado de ánimo:** dimensión de la inteligencia emocional también denominado afecto, y contiene subdimensiones como la felicidad y el optimismo (6).
- **Satisfacción laboral:** Es la percepción de la calidad de servicios que proporcionan las organizaciones a sus clientes internos o colaboradores, de acuerdo con ello se determina el grado de conformidad con el contexto laboral (entorno y condiciones) (7).
- **Trabajo actual:** es el área o lugar de trabajo que se asigna a un empleado, a partir del cual se derivan las funciones, tareas, deberes y obligaciones a cumplir (7).
- **Trabajo en general:** son las condiciones de trabajo con las que un colaborador cuenta para cumplir con sus funciones en determinado puesto laboral (7).
- **Interacción con el jefe inmediato:** es la relación, conexión o trato existente entre el subordinado y el jefe inmediato de una entidad, organización o empresa (7).
- **Oportunidades de progreso:** son las condiciones o situaciones que propicia una organización para beneficiar a nivel profesional y laboral a sus colaboradores (7).
- **Remuneración e incentivos:** son los pagos y reconocimientos que brinda una entidad a sus colaboradores por el trabajo que realizan dentro de esta (7).
- **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** es la relación, conexión o trato existente entre los colaboradores que pertenecen a determinada organización (7).
- **Ambiente de trabajo:** es el sentimiento de pertenencia que tienen los colaboradores por las circunstancias que experimentan al trabajar en un lugar específico (7).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

**H1** Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

#### **3.2 Hipótesis específica**

##### **Hipótesis específica 1**

**H1** Existe relación directa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

##### **Hipótesis específica 2**

**H1** Existe relación directa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### **Hipótesis específica 3**

**H1** Existe relación directa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### **Hipótesis específica 4**

**H1** Existe relación directa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### **Hipótesis específica 5**

**H1** Existe relación directa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

### 3.3 Variables

#### **Variable 1: Inteligencia emocional**

**Definición conceptual:** Es un conjunto de conocimientos y habilidades a nivel emocional y del ámbito social, la cual se evidencia en la capacidad de las personas para demostrar, percibir, entender y manejar las emociones (6).

**Definición operacional:** La variable es medida con el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On adaptado por el autor, cuya finalidad es identificar el nivel de inteligencia intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo en general.

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

**Definición conceptual:** Es la percepción de la calidad de servicios que proporcionan las organizaciones a sus clientes internos o colaboradores, de acuerdo con ello se determina el grado de conformidad con el contexto laboral (entorno y condiciones) (7).

**Definición operacional:** La variable se mide con el Cuestionario de Satisfacción Laboral del Ministerio de Salud (7) cuya finalidad es identificar el trabajo actual y en general, la interacción con el jefe, las oportunidades de progreso, la remuneraciones e incentivos, la interrelación con sus compañeros y el ambiente de trabajo

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Metodología de investigación**

##### **Método general**

Como método general en la investigación se usó el “método científico, dado que se realizó una serie de procedimientos como son: la formulación del problema de investigación y su respectiva fundamentación y objetivos; planteamiento de las hipótesis plausibles y deducción de sus consecuencias; comprobación de las hipótesis; y análisis de resultados e identificación de las conclusiones, la misma que estableció una posible mejora al problema planteado” (45).

##### **Método específico**

El método específico que se empleó es el hipotético-deductivo puesto que se ejecutó para recoger información, organizar, resumir, presentar, analizar y generalizar los resultados; asimismo, este método parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la contrastación de hipótesis para demostrar su veracidad; que permitiría el incremento de la teoría del que partió sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (46).

#### **4.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica puesto que el estudio se caracterizó por la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, recogiendo información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, para la mejora

e incremento de principios teóricos de los diferentes asuntos problemáticos para la generalización de los resultados con el objetivo de diseñar alternativas teóricas (47).

### 4.3 Nivel de investigación

El estudio fue correlacional puesto que el propósito es establecer el nivel e intensidad de la relación entre dos variables en un determinado contexto o muestra esta acción no refleja una causalidad o efecto, sin embargo, puede referirse a posibles causas originarias entre las variables (47). Por ello, en este estudio se pretendió analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

### 4.4 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental porque permite realizar estudios sin manipular deliberadamente las variables; y se basa en las observaciones de un fenómeno tal y como se dan en un contexto natural para después analizarlo, este tipo de investigación no experimental no presenta condiciones ni estímulos a los cuales los sujetos del estudio sean expuestos, sino más bien, son observados en su ambiente natural. También tuvo un diseño correlacional, debido a que permite que en una población se pueda medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en un punto específico de tiempo sin involucrar seguimiento (47)(48).

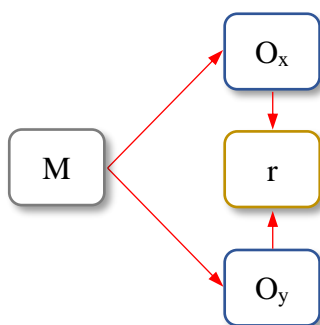


Figura 18 Esquema de diseño de investigación. Obtenido de Sánchez y Reyes (48).

**Donde:**

**M** = Profesionales asistenciales de salud del “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma.”

**O<sub>x</sub>** = Inteligencia emocional

**O<sub>y</sub>** = “Satisfacción laboral”

**r** = Relación entre las variables

**4.5 Población y muestra**

La población consiste en la totalidad de los miembros o elementos que integran una categoría determinada de personas, sucesos, objetos, animales, entre otras características similares (48).

La población en estudio, estuvo conformada por 63 profesionales asistenciales de salud que laboran bajo el régimen laboral N° 276 en el “Hospital Félix Mayorca Soto”, ubicado en la Av. Pacheco 362 del Distrito de Tarma de la Provincia de Tarma del Departamento de Junín. Debido a que se trabajó con el total de la población; la población viene hacer la muestra entonces no existe muestra ni técnica de muestreo.

**Criterios de inclusión:**

- Personal asistencial en salud del “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”.
- Personal asistencial del “Hospital Félix Mayorca Soto” que firmen el consentimiento informado y acepten participar en la investigación.
- Personal asistencial del “Hospital Félix Mayorca Soto” que respondan completamente el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On
- Personal asistencial del “Hospital Félix Mayorca Soto” que respondan completamente el Cuestionario de Satisfacción Laboral.



### **Criterios de exclusión**

- Personal administrativo del “Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma”.

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para el estudio se empleó como técnica la encuesta, que consiste en la recaudación de datos a través de un grupo de preguntas o interrogantes sistemáticos que presentan a los evaluados, con el objetivo de evaluar las variables de la investigación (48).

### **Instrumentos**

Los instrumentos que se utilizaron fue el cuestionario que se conceptualiza como un sistema de proposiciones que sirve para recabar información de variables o constructos que se responden a través de alternativas en escala de Likert o dicotómicas o abiertas (48). Por ello se utilizó el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On y el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **Ficha técnica del Inventario de Inteligencia emocional**

Autor: Bar-On

Año: 2006

Adaptación: Wilber Mondalgo (2019)

Ámbito de aplicación: Individual o colectivo

Área: Clínica u organizacional

Duración: de 20 a 30 minutos

Finalidad: Evalúa el índice del coeficiente emocional

Técnica: Encuesta

Dimensiones: Factor intrapersonal, factor interpersonal, factor de adaptabilidad, factor manejo del estrés y factor de estado de ánimo en general.

Confiabilidad: Se usó la prueba de Alfa de Cronbach, el cual mostró un coeficiente de 0,942 lo que significa que el instrumento posee una confiabilidad excelente.

Validez: Se realizó dos tipos de validez. Para la validez interna se empleó una prueba piloto en la que se realizó un tratamiento estadístico mediante la correlación de ítem-test cuyos valores superan 0,30 siendo el valor mínimo de 0,314 y el valor máximo de 0,713 lo que significa que todos los ítems son válidos para ser evaluados. Para la validez de contenido se utilizó el juicio de tres expertos que al realizar el índice de concordancia se obtuvo un valor de W de Kendall de 0,971 lo que indica que los expertos están de acuerdo con los postulados del instrumento, es decir, la validez de contenido del instrumento es favorable.

### **Ficha técnica del Cuestionario de Satisfacción Laboral**

Autor: Ministerio de Salud

Año: 2002

Adaptación: Wilber Mondalgo (2019)

Ámbito de aplicación: Individual o colectivo

Área: Clínica u organizacional

Duración: de 20 a 30 minutos

Finalidad: Evalúa el nivel de satisfacción laboral del personal de salud.

Técnica: Encuesta

**Dimensiones:** Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidad de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

**Confiabilidad:** Se usó la prueba de Alfa de Cronbach, el cual mostró un coeficiente de 0,929 lo que significa que el instrumento posee una confiabilidad excelente.

**Validez:** Se realizó dos tipos de validez. Para la validez interna se empleó una prueba piloto en la que se realizó un tratamiento estadístico mediante la correlación de ítem-test cuyos valores superan 0,30 siendo el valor mínimo de 0,350 y el valor máximo de 0,885 lo que significa que todos los ítems son válidos para ser evaluados. Para la validez de contenido se utilizó el juicio de tres expertos que al realizar el índice de concordancia se obtuvo un valor de W de Kendall de 0,898 lo que indica que los expertos están de acuerdo con los postulados del instrumento, es decir, la validez de contenido del instrumento es favorable.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

##### **Estadística descriptiva**

Para la investigación, se hizo uso de la estadística descriptiva, debido a que permite exponer las agrupaciones y distribuciones de los datos, obtenidos por la evaluación, de esta forma indica el comportamiento de las variables distribuidas en cada categoría o rangos que permiten y disponen los instrumentos (48). Se utilizó específicamente el método de media porcentual, debido a que las distribuciones mencionadas fueron presentadas a través de tablas cruzadas de contingencia y figuras que representan las frecuencias y porcentajes distribuidos por los instrumentos.

## **Estadística inferencial**

Para lograr los objetivos de la investigación y comprobar las hipótesis, se hizo uso de la estadística inferencial cuyo propósito principal es hallar el nivel de significancia de los datos utilizados, es así que se compara los valores particulares de las dos variables, de esta manera se pudo establecer si los probables incompatibilidades son reales y objetivo o se deben al azar; asimismo, el estadístico que se empleó pertenece al no paramétrico, ya que no es fundamental especificar los parámetros o pre requisitos para la prueba de hipótesis (48). Por lo mencionado se ha utilizado el coeficiente de Rho de Spearman – bivariados, puesto que las variables son de naturaleza ordinal.

## **Procedimientos y procesamientos**

Para la ejecución y procedimiento de la investigación se aplicó los instrumentos a los participantes, se traspasaron la información a una data de base de datos del Programa Estadístico de Ciencias Sociales SPSS v.25, posteriormente se analizaron los datos mediante la estadística descriptiva e inferencial, se utilizó la prueba Rho de Spearman, se determinó el p-valor para la comprobación de las hipótesis y se concluyó estadísticamente, en seguida se realizaron las tablas y figuras de contingencia mediante el Programa de Microsoft de Excel v.2021. para después poderlos analizar y discutir los resultados, concluir y recomendar.

### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

El trabajo se realizó tomando en cuenta el código de ética para la investigación científica y los principios y normas de comportamiento en el cual se da el consentimiento informado y la protección de la persona mediante la confidencialidad de la persona y la privacidad con responsabilidad y veracidad especifica beneficencia y

no beneficencia, responsable, establecido en los artículos 4° y 5° del Código de Ética; así como en los artículos 27° y 28° del Reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

Respecto al artículo 27°, la investigación respetó el valor, la autenticidad, las diferencias y la independencia de los participantes, se explicó de forma verbal y escrita mediante el consentimiento informado, las acciones a ejecutar durante todo el proceso de la investigación no causaron ningún tipo de daño a los evaluados, se tomó en cuenta los principios de ecosistema y biodiversidad, se responsabilizó a los investigadores las actividades a ejecutar así como de las posibles consecuencias desfavorables que se presentaron en el proceso, se respetó las normas éticas que explican en el artículo.

En cuanto al artículo 28°, se elaboró estudios auténticos relacionados con las líneas de investigación de la Universidad Peruana Los Andes, se cumplió con la precisión científica de manera que se utilicen fuentes, métodos, instrumentos y técnicas que se validaron y se realizó la confiabilidad, se tuvo en cuenta las posibles consecuencias de las acciones investigativas que la ejecución pueda conllevar a nivel personal, académico e institucional, se puso en práctica la confidencialidad respecto a la información brindada, se brindó los resultados y conclusiones del estudio a la comunidad científica mediante las instancias competentes de la universidad, se informó todos los aspectos que llevaron los procesos y la no existencia de inconvenientes que se generen entre los autores, asesores y revisores, asimismo se dispone a la publicación cumpliendo lo que se determina en el reglamento de propiedad intelectual y los principios del derecho de autor.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

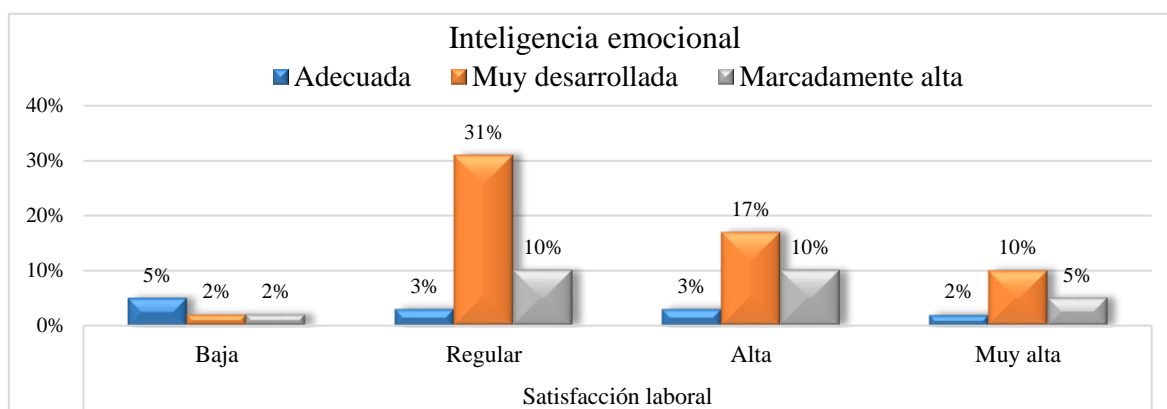
En este apartado los resultados son presentados en dos partes. En la primera, se presenta la descripción de los resultados, exponiéndose las distribuciones de los datos a través de tablas cruzadas de contingencia y figuras que representan gráficos de frecuencias y porcentajes que permitan visualizar la categorización. En la segunda parte se presenta la comprobación de las hipótesis, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman puesto que las variables de tipo ordinal. A continuación, los resultados son los siguientes:

#### 5.1 Descripción de resultados

**Tabla 1.** *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de salud.*

| Inteligencia emocional |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|------------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                        |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Adecuada               | f | 3                    | 2       | 2    | 1        | 8     |
|                        | % | 5%                   | 3%      | 3%   | 2%       | 13%   |
| Muy desarrollada       | f | 1                    | 20      | 11   | 6        | 38    |
|                        | % | 2%                   | 31%     | 17%  | 10%      | 60%   |
| Marcadamente alta      | f | 1                    | 7       | 6    | 3        | 17    |
|                        | % | 2%                   | 10%     | 10%  | 5%       | 27%   |
| Total                  | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                        | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 31% de los evaluados poseen I.E muy desarrollada y satisfacción laboral regular.



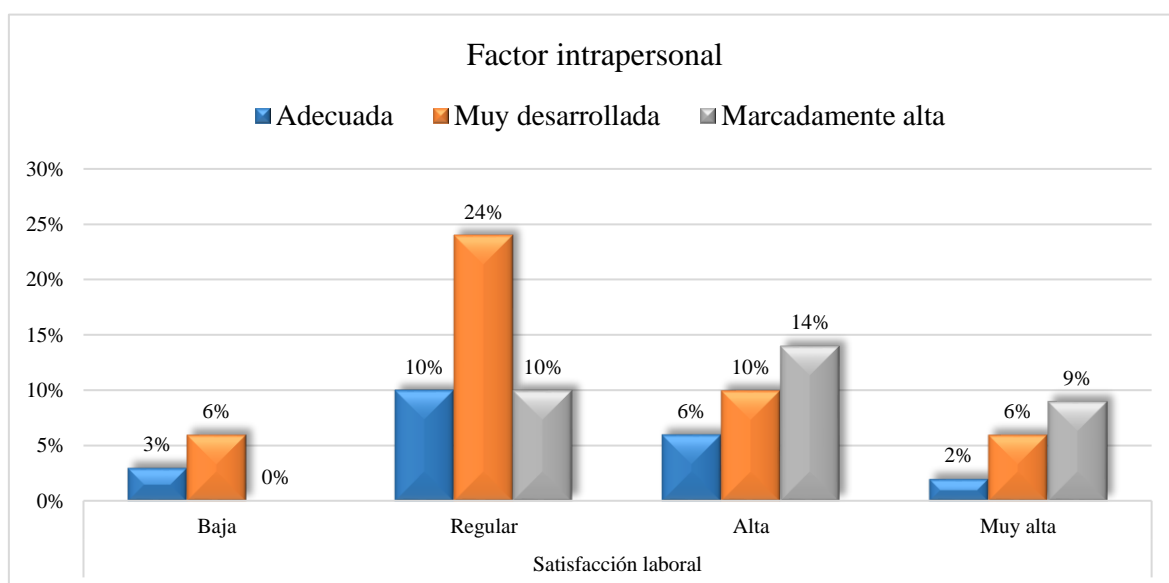
*Figura 19* Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de salud. *Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019*

**Descripción:** En la tabla 1 y figura 19 se observó que el 13% del personal de salud evaluados, tienen inteligencia emocional adecuada, de los cuales el 5% no se encuentra satisfecho con su trabajo, el 3% posee regular satisfacción laboral, el 3% alto y el 2% muy alta. El 60% del personal posee inteligencia emocional muy desarrollada, de los cuales el 2% no se encuentra satisfecho, el 31% posee satisfacción laboral regular, el 17% alta y el 10% muy alta. El 27% de los evaluados obtuvieron inteligencia emocional marcadamente alta, de los cuales el 2% no se encuentra satisfecho en su trabajo, el 10% regular, el 10% alta y el 5% muy alta.

**Tabla 2.** Factor intrapersonal y satisfacción laboral en el personal de salud.

| Factor intrapersonal |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|----------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                      |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Adecuada             | f | 2                    | 6       | 4    | 1        | 13    |
|                      | % | 3%                   | 10%     | 6%   | 2%       | 21%   |
| Muy desarrollada     | f | 3                    | 16      | 6    | 4        | 29    |
|                      | % | 6%                   | 24%     | 10%  | 6%       | 46%   |
| Marcadamente alta    | f | 0                    | 7       | 9    | 5        | 21    |
|                      | % | 0%                   | 10%     | 14%  | 9%       | 33%   |
| Total                | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                      | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 24% poseen factor intrapersonal muy desarrollado y satisfacción laboral regular.



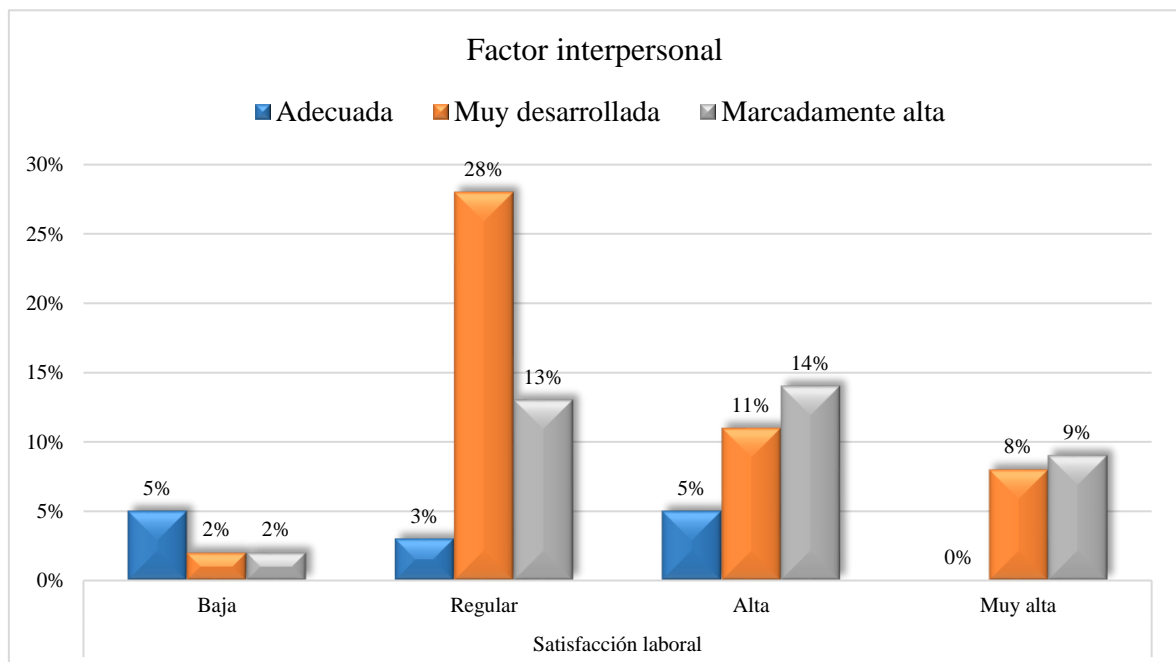
*Figura 20* Factor intrapersonal y satisfacción laboral en el personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019

**Descripción:** En la tabla 2 y figura 20 se pudo visualizar que el 21% de los evaluados, poseen el factor intrapersonal adecuada, de los cuales el 3% posee baja satisfacción laboral, el 10% regular, el 6% alta y el 2% muy alta. El 46% de los evaluados tienen el factor intrapersonal muy desarrollado, de los cuales el 6% tiene satisfacción laboral baja, el 24% regular, el 10% alta y el 6% muy alta. El 33% obtuvieron factor intrapersonal marcadamente alto, de los cuales el 10% está satisfecho regularmente, el 14% en nivel alto y el 9% muy alto.

**Tabla 3.** Factor interpersonal y satisfacción laboral en el personal de salud.

| Factor interpersonal |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|----------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                      |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Adecuada             | f | 3                    | 2       | 3    | 0        | 8     |
|                      | % | 5%                   | 3%      | 5%   | 0%       | 13%   |
| Muy desarrollada     | f | 1                    | 18      | 7    | 5        | 31    |
|                      | % | 2%                   | 28%     | 11%  | 8%       | 49%   |
| Marcadamente alta    | f | 1                    | 9       | 9    | 5        | 24    |
|                      | % | 2%                   | 13%     | 14%  | 9%       | 38%   |
| Total                | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                      | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 28% poseen factor interpersonal muy desarrollada y satisfacción laboral regular.



*Figura 21* Factor interpersonal y satisfacción laboral en el personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019

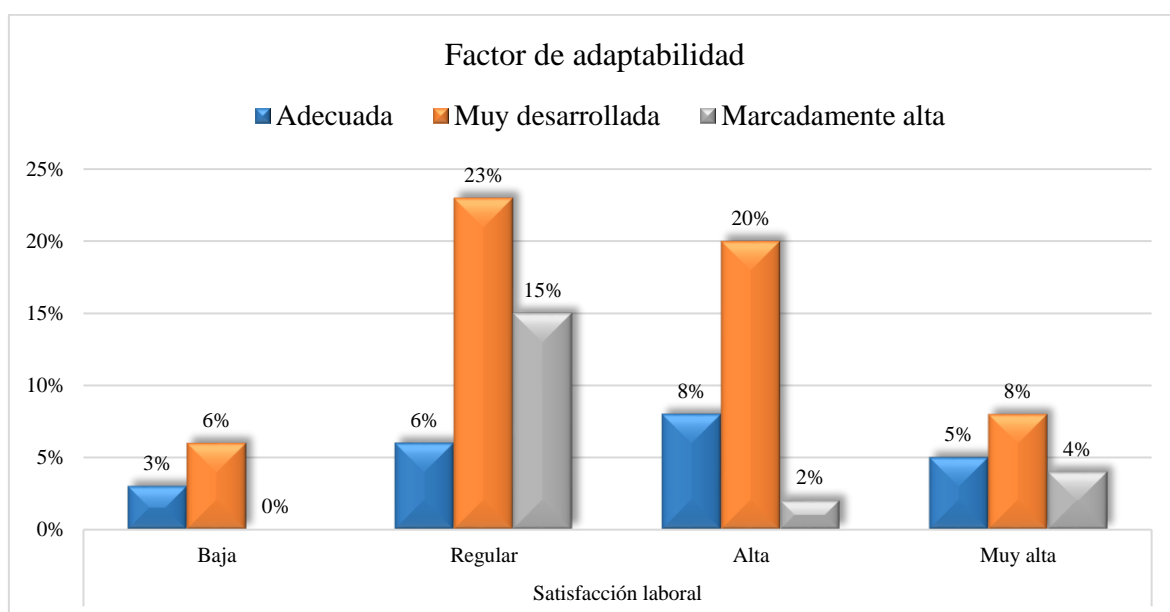


**Descripción:** En la tabla 3 y figura 21, se puede evidenciar que el 13% del personal de salud posee adecuado factor interpersonal, de los cuales el 5% tiene baja satisfacción laboral, el 3% regular y el 5% alto. El 49% posee el factor interpersonal muy desarrollada, de los cuales el 2% tiene baja satisfacción laboral, el 28% regular, el 11% alta y el 8% muy alta. El 38% del personal, obtuvieron el factor interpersonal marcadamente alta, de los cuales el 2% poseyó bajo nivel de satisfacción laboral, 13% regular, 14% alta y 9% muy alta.

**Tabla 4.** Factor de adaptabilidad y satisfacción laboral en el personal de salud.

| Factor de adaptabilidad |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|-------------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                         |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Adecuada                | f | 2                    | 4       | 5    | 3        | 14    |
|                         | % | 3%                   | 6%      | 8%   | 5%       | 22%   |
| Muy desarrollada        | f | 3                    | 15      | 13   | 5        | 36    |
|                         | % | 6%                   | 23%     | 20%  | 8%       | 57%   |
| Marcadamente alta       | f | 0                    | 10      | 1    | 2        | 13    |
|                         | % | 0%                   | 15%     | 2%   | 4%       | 21%   |
| Total                   | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                         | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 23% poseen factor adaptabilidad muy desarrollada y satisfacción laboral regular.



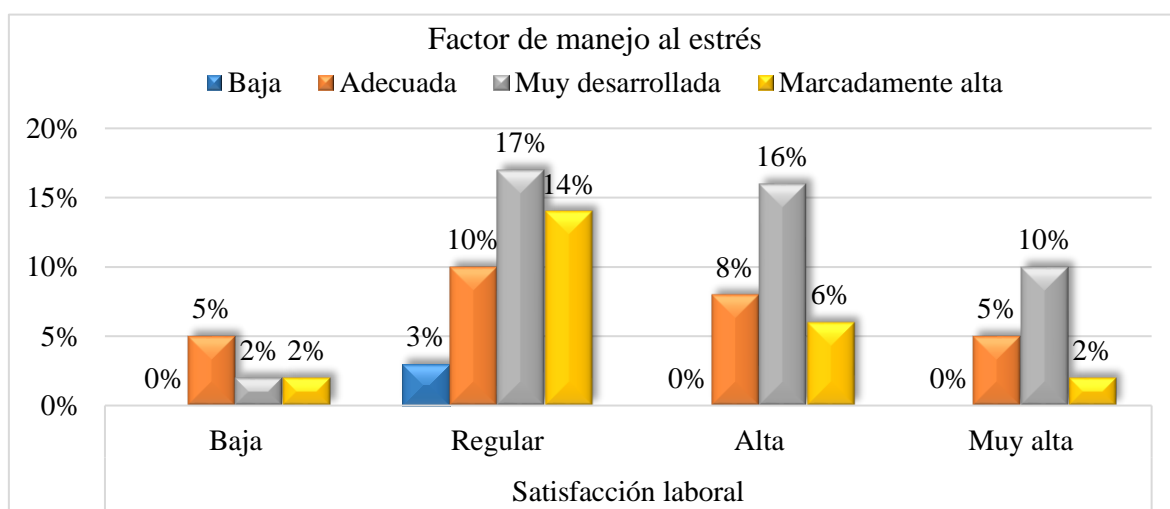
*Figura 22* Factor de adaptabilidad y satisfacción laboral del personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos evaluados, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019

**Descripción:** En la tabla 4 y figura 22, visualizamos que el 22% del personal de salud es adecuada el factor de adaptabilidad, de los cuales el 3% obtuvieron niveles bajos de satisfacción laboral, el 6% regular, el 8% alto y el 5% muy alta. El 57% del personal de salud obtuvieron adaptabilidad muy desarrollada, de los cuales el 6% de la satisfacción es baja, el 23% regular, el 20% alta y el 8% muy alta. El 21% del personal de salud obtuvieron adaptabilidad marcadamente alta, de los cuales el 15% se sienten regularmente satisfechos en sus labores, el 2% se encuentran altamente satisfechos y el 4% se sienten muy satisfechos.

**Tabla 5.** Factor de manejo de estrés y satisfacción laboral en el personal de salud.

| Factor de manejo de estrés |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|----------------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                            |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Baja                       | f | 0                    | 2       | 0    | 0        | 2     |
|                            | % | 0%                   | 3%      | 0%   | 0%       | 3%    |
| Adecuada                   | f | 3                    | 7       | 5    | 3        | 18    |
|                            | % | 5%                   | 10%     | 8%   | 5%       | 28%   |
| Muy desarrollada           | f | 1                    | 11      | 10   | 6        | 28    |
|                            | % | 2%                   | 17%     | 16%  | 10%      | 45%   |
| Marcadamente alta          | f | 1                    | 9       | 4    | 1        | 15    |
|                            | % | 2%                   | 14%     | 6%   | 2%       | 24%   |
| Total                      | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                            | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 17% poseen manejo de estrés muy desarrollada y satisfacción laboral regular.



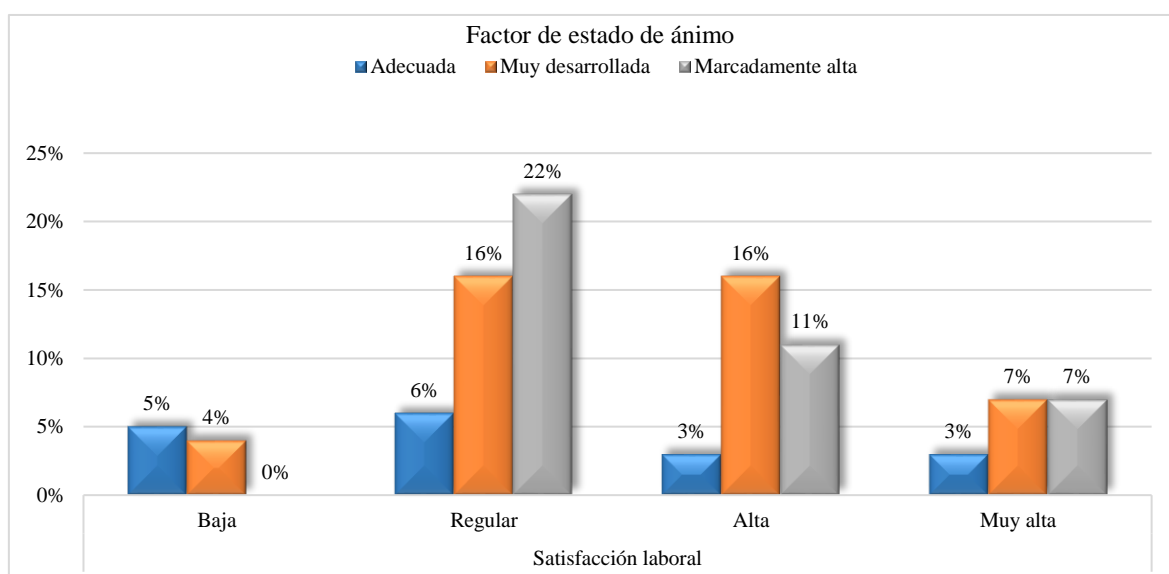
*Figura 23* Factor de manejo al estrés y satisfacción laboral del personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019

**Descripción:** En la tabla 5 y figura 23, se visualiza que el 3% del personal de salud presentaron manejo del estrés baja y satisfacción laboral baja. El 28% del personal poseen manejo al estrés adecuado, de los cuales el 5% posee baja satisfacción laboral, el 10% regular, el 8% alta y 5% muy alta. El 45% han desarrollado la capacidad de manejo al estrés, de los cuales el 2% tiene satisfacción laboral baja, el 17% regular, el 16% alta y el 10% muy alta. El 24% del personal posee manejo del estrés marcadamente alto, de los cuales, el 2% tiene baja satisfacción laboral, el 14% regular, el 6% alto y el 2% muy alta.

**Tabla 6.** Factor de estado de ánimo general y satisfacción laboral en el personal de salud.

| Factor de estado de ánimo general |   | Satisfacción laboral |         |      |          | Total |
|-----------------------------------|---|----------------------|---------|------|----------|-------|
|                                   |   | Baja                 | Regular | Alta | Muy alta |       |
| Adecuada                          | f | 3                    | 4       | 2    | 2        | 11    |
|                                   | % | 5%                   | 6%      | 3%   | 3%       | 17%   |
| Muy desarrollada                  | f | 2                    | 10      | 10   | 4        | 26    |
|                                   | % | 4%                   | 16%     | 16%  | 7%       | 43%   |
| Marcadamente alta                 | f | 0                    | 15      | 7    | 4        | 26    |
|                                   | % | 0%                   | 22%     | 11%  | 7%       | 40%   |
| Total                             | f | 5                    | 29      | 19   | 10       | 63    |
|                                   | % | 9%                   | 44%     | 30%  | 17%      | 100%  |

*Nota.* El 22% poseen estado de ánimo general marcadamente alta y satisfacción laboral regular.



*Figura 24* Factor de estado de ánimo general y satisfacción laboral del personal de salud. Elaboración propia en base a los instrumentos, ICE – BarOn y el CSL del MINSA – 2019

**Descripción:** En la tabla “6” y figura 24, se observa que el 17% del personal obtuvieron adecuados niveles de estado de ánimo en general, de los cuales el 5% poseen satisfacción laboral baja, 6% regular, 3% alta y 3% muy alta. El 43% del estado de ánimo en general en los participantes es muy desarrollada, de los cuales el 4% sienten satisfacción laboral baja, 16% regular, 16% alta y 7% muy alta. El 40% tiene marcadamente alta de estado de ánimo en general, de los cuales el 22% sienten satisfacción laboral regular, el 11% alta y el 7% muy alta satisfacción laboral.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### Prueba de normalidad para determinar el estadístico a utilizar

#### Prueba de Kolmogórov-Smirnov (n>50)

#### Criterio para determinar la normalidad

Sig. > 0,05 = **Los datos poseen distribución normal**

Sig. < 0,05 = **Los datos no poseen distribución normal**

| Variable                    | Sig.  | Valoración | Nivel $\alpha$ |
|-----------------------------|-------|------------|----------------|
| Satisfacción laboral        | 0,000 | <          |                |
| Inteligencia emocional      | 0,000 | <          |                |
| Factor intrapersonal        | 0,000 | <          |                |
| Factor interpersonal        | 0,000 | <          | 0,05           |
| Factor de adaptabilidad     | 0,000 | <          |                |
| Factor de manejo del estrés | 0,000 | <          |                |
| Factor de estado de ánimo   | 0,000 | <          |                |

**Conclusión:** Los datos de las variables no poseen distribución normal, por ende, se debe utilizar pruebas estadísticas no paramétricas. Por ello, se utilizó el coeficiente de

Rho de Spearman – bivariados puesto que tienen la propiedad de medir la correlación entre dos variables sin distribución normal y de escala ordinal.

### **Pasos para la determinación de la hipótesis**

Estos pasos que se describen a continuación aplican a todas las comprobaciones de hipótesis tanto la hipótesis general como las específicas. Se describen a continuación:

**a) Nivel de significancia o de riesgo - nivel alfa:** “0,05 = El nivel de confianza es 95% con un de margen de error de 5%.”

**b) Utilización del estadígrafo de la prueba:** Puesto que, se pretenden establecer el coeficiente de correlación entre las dos variables de tipo ordinal, el instrumento estadístico que se empleó fue el Rho de Spearman – Bivariados.

**c) Lectura del P-valor:** Criterio para determinar la Hipótesis

**P-valor  $\leq \alpha$**  = La **H<sub>1</sub>** se aprueba. Es significativo

**P-valor  $> \alpha$**  = La **H<sub>0</sub>** se aprueba. No es significativo

**d) Lectura de la intensidad/nivel y la dirección de la relación:** Criterios

(+/-) 0,81 – (+/-) 0,99 = Correlación positiva/negativa muy alta

(+/-) 0,61 – (+/-) 0,99 = Correlación positiva/negativa alta

(+/-) 0,41 – (+/-) 0,60 = Correlación positiva/negativa moderada

(+/-) 0,21 – (+/-) 0,40 = Correlación positiva/negativa baja

0,00 – (+/-) = Correlación positiva/negativa muy baja nula

**e) Decisión:** La probabilidad significativa hallada del p-valor

**f) Conclusión:** determinación estadística del cumplimiento de la H<sub>1</sub> o H<sub>0</sub>

**g) Interpretación:** Explicación de la relación e inferencia final del análisis.

## Hipótesis general

**H1** Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**Tabla 7.** *Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral*

| Variable               | Nº | rho    | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|------------------------|----|--------|-----------|------|---------------------|
| Inteligencia emocional | 63 | 0,145* | 0,258**   | >    | 0,05                |
| Satisfacción laboral   |    |        |           |      |                     |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es de 0,145. En efecto, la relación es directa y muy baja. \*\*P-valor = 0,258 > 0,05. El p-valor es mayor al nivel alfa, por tanto, no es significativa

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es mayor al nivel alfa (p-valor >  $\alpha$ ), por ello, se aprueba la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de 0,145 por lo tanto, la relación posee una dirección positiva/directa y tiene una intensidad/nivel muy bajo.

**Conclusión:** Puesto que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables, se acepta la hipótesis nula.

**Interpretación:** No existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, por ello, las variables se desarrollan independientemente, es decir, un buen desarrollo de la inteligencia emocional no predispone a sentirse satisfecho completamente en el trabajo.

### Hipótesis específica 1

**H1** Existe relación directa y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma, 2019.

**Tabla 8.** *Correlación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral*

| Variable             | N° | rho    | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|----------------------|----|--------|-----------|------|---------------------|
| Factor intrapersonal | 63 | 0,282* | 0,025**   | <    | 0,05                |
| Satisfacción laboral |    |        |           |      |                     |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es 0,282. En efecto, la relación es directa y baja. \*\*P-valor = 0,025 < 0,05. El p-valor es menor al nivel alfa, por tanto, es significativa.

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es menor al nivel alfa ( $p$ -valor <  $\alpha$ ), por ello, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de 0,282 por lo tanto, la relación posee una dirección positiva/directa y tiene una intensidad/nivel bajo.

**Conclusión:** La hipótesis alterna es aceptada, puesto que existe relación directa y es estadísticamente significativa entre las variables.

**Interpretación:** Existe relación directa y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir a mayor inteligencia intrapersonal, mayor será la satisfacción percibida en su entorno laboral, sin embargo, esto puede funcionar de

forma contraria también, a menor desarrollo de la inteligencia intrapersonal, menor será la satisfacción que sienta sobre su centro laboral.

### **Hipótesis específica 2**

**H1** Existe relación directa y significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**Tabla 9.** *Correlación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral*

| Variable             | N° | rho    | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|----------------------|----|--------|-----------|------|---------------------|
| Factor interpersonal | 63 | 0,244* | 0,054**   | >    | 0,05                |
| Satisfacción laboral |    |        |           |      |                     |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es 0,244. En efecto, la relación es directa y baja.\*\*P-valor = 0,054 > 0,05. El p-valor es mayor al nivel alfa, por tanto, no es significativa.

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es mayor al nivel alfa ( $p\text{-valor} > \alpha$ ), por ello, se aprueba la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de 0,244 por lo tanto, la relación posee una dirección positiva/directa y tiene una intensidad/nivel bajo.

**Conclusión:** Se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables.



**Interpretación:** No existe relación directa ni significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor interpersonal de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sientan.

### Hipótesis específica 3

**H1** Existe relación directa y significativa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**Tabla 10.** *Correlación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral*

| Variable             | N° | rho     | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|----------------------|----|---------|-----------|------|---------------------|
| Factor adaptabilidad | 63 | -0,126* | 0,325**   | >    | 0,05                |
| Satisfacción laboral |    |         |           |      |                     |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es -0,126. En efecto, la relación es inversa y muy baja.\*\*P-valor = 0,325 > 0,05. El p-valor es mayor al nivel alfa, por tanto, no es significativa.

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es mayor al nivel alfa ( $p\text{-valor} > \alpha$ ), por ello, se aprueba la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de -0,126 por lo tanto, la relación posee una dirección negativa/inversa y tiene una intensidad/nivel muy bajo.

**Conclusión:** Se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables.

**Interpretación:** No existe relación directa ni significativa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor adaptabilidad de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sientan.

#### **Hipótesis específica 4**

**H1** Existe relación directa y significativa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**Tabla 11.** *Correlación entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral*

| Variable                 | Nº | rho    | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|--------------------------|----|--------|-----------|------|---------------------|
| Factor manejo del estrés | 63 | 0,009* | 0,941**   | >    | 0,05                |
| Satisfacción laboral     |    |        |           |      |                     |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es 0,009. Por tanto, la relación es directa y muy baja. \*\*P-valor = 0,941 > 0,05. El p-valor es mayor al nivel alfa, por tanto, no es significativa.

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es mayor al nivel alfa (p-valor >  $\alpha$ ), por ello, se aprueba la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de 0,009 por lo tanto, la relación posee una dirección positiva/directa y tiene una intensidad/nivel muy bajo.

**Conclusión:** “Se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables.”

**Interpretación:** “No existe relación directa ni significativa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, las variables son independientes y su desarrollo no se interrelacionan entre las variables, dicho de otra forma, los indicadores del manejo del estrés son muy diferentes a los que pueda tener la satisfacción laboral en los niveles que tengan cada uno de estos.”

**Hipótesis específica 5**

**H1** Existe relación directa y significativa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**H0** No existe relación directa y significativa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

**Tabla 12.** *Correlación entre el factor de estado de ánimo general y la satisfacción laboral*

| Variable                                       | Nº | rho    | P – Valor | Val. | Nivel Alfa $\alpha$ |
|--|----|--------|-----------|------|---------------------|
| Factor estado de ánimo<br>Satisfacción laboral | 63 | 0,074* | 0,563**   | >    | 0,05                |

*Nota.* \*El coeficiente de rho es 0,074. Por tanto, la relación es directa y muy baja. \*\*P-valor = 0,563 > 0,05. El p-valor es mayor al nivel alfa, por tanto, no es significativa..

**Decisión:** La probabilidad significativa hallada es mayor al nivel alfa (p-valor >  $\alpha$ ), por ello, se aprueba la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ). El valor de rho fue de 0,074 por lo tanto, la relación posee una dirección positiva/directa y tiene una intensidad/nivel muy bajo.

**Conclusión:** Se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación directa y estadísticamente significativa entre las variables.

**Interpretación:** No existe relación directa ni significativa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, estas variables se desarrollan independientemente y los indicadores posibles de cierta interrelación son bajos, por ello es posible que el desarrollo del estado de ánimo en general no tiene interacción con los indicadores de la satisfacción laboral en el personal de salud.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Actualmente muchas instituciones de salud y los profesionales asistenciales se enfrentan en un ambiente, emocionalmente intenso al interactuar con pacientes mal humorados por la demora de atención, o pacientes que sufren de dolor o que están muy tristes por la enfermedad que padecen; es allí donde las habilidades emocionales del profesional de salud resulten esenciales, con intención de minimizar los problemas que se derivan de estos como son el estrés, el ánimo decaído. Además, se puede mencionar que existen otras situaciones que llevan al profesional de salud a la insatisfacción laboral como la sobre carga de trabajo, espacios inadecuados para la labor que se realiza, inexistencia de motivaciones laborales, inexistencia de becas, entre otros repercutiendo en la atención del paciente y en las relaciones laborales entre compañeros de trabajo (1). Por ello, la investigación se desarrolló con el objetivo de establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el Hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma del Departamento de Junín, 2019.

En cuanto a la relación general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral que la mayoría del personal de salud han desarrollado la inteligencia emocional en un 60% y el 44% se sienten regularmente satisfechos con las labores que realizan (véase tabla 1 y figura 19). Esto significaría que estas personas poseen elevadas habilidades sociales, ya que son capaces de percibir, comprender y controlar sus estados emocionales, sentimientos e interactúan favorablemente con su medio social, conocen las emociones que experimentan y sus razones, son conscientes de la conexión entre emoción, pensamiento y conducta, saben cuáles son sus fortalezas y debilidades, controlan emociones e impulsos adecuadamente, son reflexivos y seguros de sí mismos, mantienen el control ante eventos que generan presión,

mantienen interacciones sociales favorables y son empáticos (20). Es posible que estas habilidades se han desarrollado por los estilos de crianzas que promovieron sus vínculos afectivos seguros, la autoestima favorable, las relaciones sociales beneficiosas, la adaptabilidad a ciertos hechos y contextos, la conducta prosocial entre otros (22). Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, como se visualiza en las tablas anteriormente descritas, la mayoría del personal de salud se siente regularmente satisfecho, esto podría deberse a que la calidad de servicio y el clima laboral y el clima organizacional de la institución se encuentra en niveles medios y regulares también, es decir el funcionamiento de la organización donde trabajan y sus situaciones no brinda las suficientes beneficios para hacer sentir a gustos y seguros a los trabajadores (7) cabe mencionar que si los colaboradores de alguna institución no se sienten completamente satisfechos, pueden disminuir muchos indicadores como la productividad, puede generar ausentismo, rotación, y la satisfacción del cliente será consecuentemente bajo y o regular como es el caso (33).

Entonces, aunque el personal de salud tenga desarrollada la inteligencia emocional, no significa que esto pueda conllevar a una satisfacción laboral, debido a que estas capacidades son sumamente personales y condicionan ciertas habilidades, actitudes y capacidades individuales que hacen frente a la realidad problemática de su contexto, no obstante, la satisfacción laboral tiende a ser condicional por elementos externos, estructurales y sistemáticos de un tercero. Es decir, un trabajador puede poseer habilidades y capacidades de hacer frente a muchos problemas que ocurren dentro de sí mismos y su entorno, pero no significa que esté de acuerdo o satisfecho con las decisiones y estructuras de su centro de trabajo.

La afirmación anterior puede ser corroborada en la comprobación de las hipótesis, donde se hizo uso del estadístico de Correlación de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de 0,145 y un p-valor de 0,258 siendo este mayor al nivel alfa, es decir la relación tiene una

dirección directa, una intensidad o nivel muy bajo y no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se concluye que, no existe relación directa ni significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, por ello, las variables se desarrollan independientemente, es decir, un adecuado desarrollo de la inteligencia emocional no predispone a sentirse satisfecho completamente en el trabajo.

El estudio también reafirma el modelo teórico mixto social emocional de la inteligencia emocional de BarOn (6) pues, los resultados afirman que el personal de salud tiene altos niveles de desarrollo del coeficiente emocional, y según el autor estas capacidades, conocimientos, habilidades, provienen de un contexto individual haciendo frente a un contexto social que sirve para enfrentar demandas o presiones cotidianas. Entonces, sabiendo que el personal de salud se expone a múltiples demandas de labores, en las que se obliga a muchas veces separar lo emocional del trabajo, estos profesionales adquieren diversas capacidades de hacer frente a muchos problemas sociales y emocionales. Por ello se ratifica el postulado teórico del autor, donde se define a una persona inteligente emocional cuando este posee altos niveles de inteligencia intrapersonal, interpersonal, manejo adecuado del estrés, estado de ánimo adecuado y la adaptabilidad a las situaciones complejas que demandan sus labores.

En cuanto a la satisfacción laboral, esta investigación ratifica lo mencionado en el modelo teórico de satisfacción laboral de Broen y Peterson (39), incrementada y especificada por el Ministerio de Salud (7) quienes afirman que la satisfacción laboral busca identificar la percepción que tienen los colaboradores sobre el funcionamiento de la organización donde trabajan, su situación y bienestar en el trabajo actual que poseen, el trabajo en general, la interacción con el jefe inmediato, las oportunidades de progreso y crecimiento que tienen dentro de la organización, las remuneraciones e incentivos que

reciben, la convivencia e interrelación con sus compañeros de trabajo y el ambiente laboral. En este punto, se pudo evidenciar que los participantes responden adecuadamente a las cuestiones organizacionales de la institución, lo que permite medir tales funcionalidades y falencias que posee el hospital en este caso.

Aunque son muchos los antecedentes encuentran relación entre las variables. Otros estudios como el de Cutipa (9), afirma que no existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de enfermería. Aún más preciso, la investigación realizada por Ascencio (10), quien refirió que la inteligencia emocional y la satisfacción la laboral en el personal de salud oncológico, no se relaciona y esta investigación fue desarrollada en la provincia de Huancayo del departamento de Junín al igual que el hospital que se utilizó como muestra que se encuentra en la provincia de Tarma, es posible entonces que, la satisfacción laboral en la región se encuentra en precarias condiciones que refleja el personal de salud, que aunque estos posean adecuados niveles de inteligencia emocional, no significativa que estos estén satisfechos con sistema de operaciones organizacionales del hospital.

Para comprender y profundizar el tema de la inteligencia emocional, se tomó sus factores para asociarlos con la satisfacción laboral y predecir si estos tienen algún involucramiento directo con las variables. Los resultados hallados son los siguientes:

Respecto al factor intrapersonal asociado con la satisfacción laboral se pudo visualizar que el 21% de los evaluados, poseen el factor intrapersonal adecuada, de los cuales el 3% posee baja satisfacción laboral, el 10% regular, el 6% alta y el 2% muy alta. El 46% de los evaluados tienen el factor intrapersonal muy desarrollado, de los cuales el 6% tiene satisfacción laboral baja, el 24% regular, el 10% alta y el 6% muy alta. El 33% obtuvieron factor intrapersonal marcadamente alto, de los cuales el 10% está satisfecho regularmente, el 14% en nivel alto y el 9% muy alto (véase tabla 2 y figura 20), donde se identifica que la



mayoría del personal tiene muy desarrollado el factor intrapersonal, lo que indicaría que el personal posee adecuados niveles de autoconocimiento y autoexpresión de los procesos afectivos, como las emociones, sentimientos y estados de ánimo con el objetivo de obtener una lectura interna de sí mismos, es decir conocen sus propios procesos emocionales, autoanalizados, desarrollan capacidades relacionadas con la obtención de la vida plena, desarrollan el autoconcepto, respetarse a sí mismos, independencia y asertividad (6). Estos resultados asociados con la satisfacción laboral pueden prevenir que entre mayor sea la capacidad intrapersonal puede ser capaz de hacer frente a complicaciones en el trabajo lo que no necesariamente conlleva a estar satisfecho, pero sí a tolerar. Por ello, al realizar la contrastación de las hipótesis, donde se obtuvo un valor rho de 0,282 y un p-valor de 0,025 siendo este menor al nivel alfa, lo que indica que la relación tiene una dirección directa y una intensidad o nivel bajo, sin embargo, esta relación es estadísticamente significativa (véase tabla 8). Se concluye entonces que, existe relación directa y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir a mayor inteligencia intrapersonal, mayor será la satisfacción percibida en su entorno laboral, sin embargo, esto puede funcionar de forma contraria también, a menor desarrollo de la inteligencia intrapersonal, menor será la satisfacción que sienta sobre su centro laboral.

Respecto a la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral, se pudo evidenciar que el 13% del personal de salud posee adecuado factor interpersonal, de los cuales el 5% tiene baja satisfacción laboral, el 3% regular y el 5% alto. El 49% posee el factor interpersonal muy desarrollada, de los cuales el 2% tiene baja satisfacción laboral, el 28% regular, el 11% alta y el 8% muy alta. El 38% del personal, obtuvieron el factor interpersonal marcadamente alta, de los cuales el 2% poseyó bajo nivel de satisfacción laboral, 13% regular, 14% alta y 9% muy alta (véase tabla 3 y figura 21). La mayoría del

personal de salud posee muy desarrollados niveles en el factor interpersonal, esto significaría que los trabajadores de salud del hospital en cuestión, poseen capacidad para controlar o manejar los estados emocionales de los demás y tener conciencia social con el propósito de mantener interacciones sociales favorables o satisfactorias, en este sentido las habilidades que poseen los trabajadores, son la empatía, capacidad para comprender los procesos afectivos de los demás, la interacción social o las relaciones interpersonales, mantienen vínculos afectivos con otras personas, responsabilidad social, capacidad para ser parte de un grupo social cumpliendo funciones constructivas y cooperativas (6). Al contrastar las hipótesis, utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, se obtuvo un valor rho de 0,244 y un p-valor de 0,054 siendo este mayor al nivel alfa, es decir, la relación entre las variables tiene una dirección directa, una intensidad baja y no es estadísticamente significativa (véase tabla 9). Concluyéndose que, no existe relación directa ni significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor interpersonal de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sienten.

Respecto a la relación entre el factor de adaptabilidad y la satisfacción laboral, se pudo visualizar que el 22% del personal de salud es adecuada, de los cuales el 3% obtuvieron niveles bajos de satisfacción laboral, el 6% regular, el 8% alto y el 5% muy alta. El 57% del personal de salud obtuvieron adaptabilidad muy desarrollada, de los cuales el 6% de la satisfacción es baja, el 23% regular, el 20% alta y el 8% muy alta. El 21% del personal de salud obtuvieron adaptabilidad marcadamente alta, de los cuales el 15% se sienten regularmente satisfechos en sus labores, el 2% se encuentran altamente satisfechos y el 4% se sienten muy satisfechos (véase tabla 4 y figura 22). La mayoría del personal de salud tienen muy desarrollado el factor de adaptabilidad, lo que indica que estos trabajadores

poseen capacidades para acomodarse, gestionar y seguir funcionando frente a un evento nuevo o el cambio, adquieren habilidades que dan acceso a la flexibilidad, resolución de problemas, habilidad para analizar problemas, generar alternativas de solución y elegir lo que sea más efectiva, examinan o prueban la realidad que es la habilidad para examinar la experiencia de la manera más objetiva y eficaz, poseen habilidad para alterar la rutina y adecuarse a pensamientos, procesos afectivos y conductas con la finalidad de cambiar condiciones y contextos (6). Respecto a la satisfacción laboral, como se ha descrito líneas arriba, los niveles son regulares, por lo que el personal de salud no estaría tan satisfecho o de acuerdo con los procesos de gestión y administración organizacional del hospital, entonces, es posible que no exista relación entre estas dos variables. Esta afirmación se comprueba utilizando el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor rho fue de -0,126 y un p-valor de 0,325 siendo este mayor al nivel alfa, lo que indica que la relación entre las variables tiene una dirección inversa y una intensidad muy baja, además, no es estadísticamente significativa (Véase tabla 10). Se concluye que, no existe relación directa ni significativa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor adaptabilidad de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sientan.

Respecto a la relación entre el factor de manejo del estrés y la satisfacción laboral se pudo visualizar que el 3% del personal de salud presentaron manejo del estrés baja y satisfacción laboral baja. El 28% del personal poseen manejo al estrés adecuado, de los cuales el 5% posee baja satisfacción laboral, el 10% regular, el 8% alta y 5% muy alta. El 45% han desarrollado la capacidad de manejo al estrés, de los cuales el 2% tiene satisfacción laboral baja, el 17% regular, el 16% alta y el 10% muy alta. El 24% del personal posee

manejo del estrés marcadamente alto, de los cuales, el 2% tiene baja satisfacción laboral, el 14% regular, el 6% alto y el 2% muy alta (véase tabla 5 y figura 23). Se evidencia que la mayoría del personal de salud, tiene muy desarrollada el factor de manejo del estrés, es decir que estos trabajadores, tienen capacidad para generar expectativas positivas frente a eventos adversos o que ocasionan presión, habilidades que permiten manejar o gestionar en estrés son tolerancia frente al estrés, capacidad de afrontar acontecimientos adversos que ocasionan estrés debido a la emisión de conductas activas y positivas, control o dominio de impulsos que les ayuden a gestionar sus reacciones frente a otros y a su medio laboral, reduciendo la tensión e impulso de actual de manera desfavorable (6). En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría del persona siente regular satisfacción en sus labores, y esto determina que no se sienten tan contentos con la gestión y organización que las autoridades tienen en el hospital; es posible entonces que la relación entre las variables no es relevante y se comprueba con la utilización del estadístico de Rho de Spearman cuyo valor rho fue 0,009 y un valor rho de 0,941 siendo este mayor al nivel alfa (0,05), es decir la relación entre las variables tiene una dirección directa, una intensidad o nivel muy bajo y no es estadísticamente significativa (véase tabla 11). Se concluye que, no existe relación directa ni significativa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, las variables son independientes y su desarrollo no se interrelacionan entre las variables, dicho de otra forma, los indicadores del manejo del estrés son muy diferentes a los que pueda tener la satisfacción laboral en los niveles que tengan cada uno de estos.

Respecto a la relación entre el factor de estado de ánimo general y la satisfacción laboral se observó que el 17% del personal obtuvieron adecuados niveles de estado de ánimo general, de los cuales el 5% poseen satisfacción laboral baja, 6% regular, 3% alta y 3% muy alta. El 43% del estado de ánimo general en los participantes es muy desarrollada, de los

cuales el 4% sienten satisfacción laboral baja, 16% regular, 16% alta y 7% muy alta. El 40% tiene marcadamente alta de estado de ánimo general, de los cuales el 22% sienten satisfacción laboral regular, el 11% alta y el 7% muy alta satisfacción laboral (véase tabla 6 y figura 24). La mayoría del personal de salud tiene muy desarrollado el factor de estado de ánimo general, lo que indica que estos trabajadores poseen capacidades para regular las emociones y sentimientos después de haberse adaptado a diferentes acontecimientos, poseen adecuados niveles de motivación, habilidades que permiten disfrutar, son optimistas, poseen capacidad para ver el lado positivo de las cosas, mantienen dicha y postura frente a eventos adversos, mantienen felicidad y capacidad para disfrutar de las interacciones consigo mismos y con los demás (6), sin embargo esto no predispone a que los trabajadores puedan sentirse satisfechos y contentos con lo negativo que hagan o gestionen otros, tal es el caso de la regular satisfacción que sienten para con las autoridades encargadas de la gestión y administración de los recursos en la organización del hospital. Y se comprueba con el Coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor rho fue de 0,074 y un p-valor de 0,563 siendo este mayor al nivel alfa (0,05) esto indica que la relación tiene una dirección directa, una intensidad muy baja y no es estadísticamente significativa. Se concluye que, no existe relación directa ni significativa entre el factor estado de ánimo en general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, estas variables se desarrollan independientemente y los indicadores posibles de cierta interrelación son bajos, por ello es posible que el desarrollo del estado de ánimo en general no tiene interacción con los indicadores de la satisfacción laboral en el personal de salud.

## CONCLUSIONES

1. No existe relación directa ni significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, por ello, las variables se desarrollan independientemente, es decir, un buen desarrollo de la inteligencia emocional no predispone a sentirse satisfecho completamente en el trabajo.
2. Existe relación directa y significativa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir a mayor inteligencia intrapersonal, mayor será la satisfacción percibida en su entorno laboral, sin embargo, esto puede funcionar de forma contraria también, a menor desarrollo de la inteligencia intrapersonal, menor será la satisfacción que sienta sobre su centro laboral.
3. No existe relación directa ni significativa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor interpersonal de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sientan.
4. No existe relación directa ni significativa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, ambas variables se desarrollan independientemente, el desarrollo adecuado del factor adaptabilidad de los trabajadores de salud no conlleva o asocian con la satisfacción laboral que estos sientan.
5. No existe relación directa ni significativa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix

Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, las variables son independientes y su desarrollo no se interrelacionan entre las variables, dicho de otra forma, los indicadores del manejo del estrés son muy diferentes a los que pueda tener la satisfacción laboral en los niveles que tengan cada uno de estos.

6. No existe relación directa ni significativa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019, es decir, estas variables se desarrollan independientemente y los indicadores posibles de cierta interrelación son bajos, por ello es posible que el desarrollo del estado de ánimo en general no tiene interacción con los indicadores de la satisfacción laboral en el personal de salud.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la línea de investigación y las variables, incrementando el nivel de investigación como explicativa, causal o experimental que puedan conseguir el origen de las interrelaciones, la causalidad, estrategias y técnicas de mejoras que puedan ayudar al Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma a mejorar su gestión y administración organizacional para que el personal de salud se sienta completamente satisfechos.
2. A los directivos del Hospital Félix Mayorca Soto, indagar estudios que busquen las causas de las posibles incomodidades que siente el personal de salud sobre la gestión organización del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, como las carencias de recursos materiales, humanos y administrativos, instrumentos y herramientas que dificulten o limiten el trabajo fluido en el centro hospitalario.
3. A las autoridades de la Unidad de Posgrado de la Universidad Peruana Los Andes, incrementar e incentivar la investigación en sus estudiantes, con el objetivo de mejorar el nivel y calidad de investigación dentro de la universidad y así pueda conseguir competencias que exige la educación universitaria actual y estar al nivel de la vanguardia.
4. Se recomienda que se realicen futuras investigaciones con estudios de mayor nivel, como correlacional -causal, explicativo o experimental donde se pueda indagar acerca de la causa-efecto; entre estas variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral para diseñar estrategias y técnicas que puedan incrementar la gestión y administración organizacional de los hospitales de la región.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Boletín Mensual de Leyendo Números. Lima; 2019.
2. Organización Mundial de la Salud. Plan de acción sobre salud mental 2013-2020. , Salud mental; 2013.
3. Goleman D. Inteligencia emocional California: Kairós; 2012.
4. Goleman D. Inteligencia emocional en la empresa Conecta , editor.; 2018.
5. EsSalud. Estadística Institucional. [Online].; 2018 [cited 2018 Agosto 4. Available from: <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>.
6. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 2006; 18(1): p. 13-25.
7. Ministerio de Salud [MINSA]. MINSA. [Online].; 2002 [cited 2019 noviembre 25. Available from:  
[https://www.academia.edu/26070697/DIRECCI%C3%93N\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD\\_DE\\_LAS\\_PERSONAS\\_Encuesta\\_de\\_Satisfacci%C3%B3n\\_del\\_Personal\\_de\\_Salud\\_DIRECCI%C3%93N\\_GENERAL\\_DE\\_SALUD\\_DE\\_LAS\\_PERSONAS\\_ENCUESTA\\_DE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_DEL\\_PERSONAL\\_DE\\_SALUD\\_LIMA\\_PER%C3%9A\\_2002\\_M](https://www.academia.edu/26070697/DIRECCI%C3%93N_GENERAL_DE_SALUD_DE_LAS_PERSONAS_Encuesta_de_Satisfacci%C3%B3n_del_Personal_de_Salud_DIRECCI%C3%93N_GENERAL_DE_SALUD_DE_LAS_PERSONAS_ENCUESTA_DE_SATISFACCI%C3%93N_DEL_PERSONAL_DE_SALUD_LIMA_PER%C3%9A_2002_M).
8. Delgado D. Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna - 2018. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2018.
9. Cutipa N. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en los estudiantes de los programas de especialización en enfermería de la Escuela de Posgrado de una universidad privada de Lima. Octubre 2017. Tesis de maestría. Lima: Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado; 2018.
10. Ascencio M. Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal de salud que labora en el Área de Oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo.

Segunda especialidad. Callao: Universidad Nacional del Callao, Escuela profesional de Enfermería; 2018.

11. Gallo J. Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana-2019. Tesis de maestría. 2019: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2019.
12. Bolivar J. Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del centro de salud Néstor Gambetta, Diresa Callao, 2016. Tesis de maestría. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela Universitaria de Posgrado; 2019.
13. Moral MdIV, Ganzo S. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*. 2018 enero-abril; 35(1): p. 18-32.
14. Veliz A, Dorner A, Soto ARJ, Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*. 2018 mayo 4; 16(2): p. 259-266.
15. Ortiz R, Beltrán B. Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en Educación Médica*. 2019 enero-marzo; 8(29): p. 76-84.
16. Zaldúa A. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Provincia de Manabí. Tesis de maestría. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado; 2018.
17. Rojas M, Velandia Y, Angarita J, Rivera D, Carrillo S. Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores de la salud laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 2019; 38(5): p. 563-572.
18. Gardner H. *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Segunda ed. New York: Basic Books; 1983.
19. Mayer J, Salovey P. The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*. 1993; 17: p. 433-442.

20. Vivas M, Gallego D, González B. Educar las emociones. Segunda ed. Vázquez J, editor. Mérida; 2007.
21. Márquez C, Gaeta M. Desarrollo de competencias emocionales en pre-adolescentes: el papel de padres y docentes. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 2017 abril; 20(2): p. 221-235.
22. Ysern L. Relación entre la inteligencia emocional, recursos y problemas psicológico, en la infancia y adolescencia. Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia, Facultad de Psicología; 2016.
23. Mesa J. Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación ; 2015.
24. Mayer J, Caruso D, Salovey P. Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*. 1997; 27(4): p. 267-298.
25. Mayer J, Salovey P, Caruso D. Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry* [Internet]. 2004; 15(3): p. 197–215. Disponible en: <https://aec6905spring2013.files.wordpress.com/2013/01/mayersaloveycaruso-2004.pdf>
26. Extremera N, Fernández P. ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. Una brújula para el siglo XXI. 2001; 21: p. 146-157.
27. Goleman D. *Emotional Intelligence*. Decima ed. New York: Bantam Books; 1995.
28. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*. 2001;(4): p. 129-160.
29. Petrides K, Furnham A. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*. 2001; 15(6): p. 425-448.

30. Hughes M, Thompson H, Terrell J. Handbook for Developing Emotional and Social Intelligence: Best Practices, Case Studies, and Strategies: Pfeiffer; 2009.
31. Hoppock R. Job satisfaction Nueva York: Harper and Brothers; 1935.
32. Locke E. What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance. 1969; 4: p. 309-336.
33. Robbins S, Coulter M. Administración. Octava ed. México: Pearson Educación; 2005.
34. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima ed. Islas N, editor. México: McGraw-Hill; 2006.
35. Damian V. Satisfacción laboral del personal profesional del centro de salud Clorinda Malaga en la red Túpac Amaru - Disa V, Lima ciudad 2014. Tesis de especialización. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Escuela de Post-Grado; 2015.
36. Vroom V. Work and motivation Nueva York: John Wiley and Sons; 1964.
37. Herzberg F, Mausnes B, Peterson R, Capwell D. Job attitudes; review of research and opinion. Psychological Service of Pittsburgh. 1957.
38. Lawler E, Porter L. The effect of performance on job satisfaction. Industrial Relations: A journal of Economy and Society. 1967; 7(1): p. 20-28.
39. Brown S, Peterson R. Antecedents and consequences of salesperson job satisfaction: meta-analysis and assessment of causal effects. Journal of Marketing Research. 1993 febrero; 30(1): p. 63-77.
40. Christen M, Iyer G, Soberman D. Job satisfaction, job performance and effort: A Reexamination using agency theory. Journal of Marketing. 2006 enero; 70(1): p. 137-150.

41. Abrajan M, Contreras J, Montoya S. Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología [Internet]. 2009 enero-junio; 14(1): p. 105-118.
42. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología. 1999; 3(5): p. 46.
43. Hackman R, Oldham G. Development of the job diagnostic survey. Journal of Applied Psychology. 1975; 60(2): p. 159-170.
44. Spector P. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences Chicago: Sage Publications, Inc; 1997.
45. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la Investigación Científica. 5ta ed. Perú: Editado por Business Support Aneth S.R.L; 2017.
46. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria; 2019. 13(1), 102-122. Disponible en:  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>
47. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación México: McGraw-Hill Interamericana; 2018.
48. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la Investigación Científica Lima: Business Support Aneth; 2015.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA  | OBJETIVO   | HIPÓTESIS  | VARIABLE  | METODOLOGÍA   |
|---|--|--|---|---|
| <p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?</p>                 | <p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación del nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.</p>                 | <p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.</p>                   | <p><b>Variable 1:</b></p> <p>Inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpersonal</li> <li>• Intrapersonal</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Manejo del estrés</li> <li>• Estado de ánimo en general</li> </ul>   | <p><b>Método de investigación:</b></p> <p><b>General:</b> Científico<br/><b>Específico:</b> Hipotético – deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b><br/>Correlacional</p>  |
| <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación del factor interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?</p> | <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma, 2019.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>Existe relación directa entre el factor interpersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de la Provincia de Tarma, 2019.</p> | <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Actual</li> <li>• Trabajo en general</li> <li>• Interacción con el jefe inmediato</li> <li>• Oportunidades de progreso</li> <li>• Remuneraciones e incentivos</li> <li>• Interrelación con sus compañeros de trabajo</li> </ul> | <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>-Correlacional<br/>- No experimental.</p> <p><b>Población y Muestra:</b><br/>63 profesionales asistenciales en salud del Hospital Félix Mayorca Soto de la provincia de Tarma</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No existe ya que se evaluó a toda la población.</p> |
| <p>¿Cuáles la relación del factor intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el</p>   | <p>Identificar la relación entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en</p>   | <p>Existe relación directa entre el factor intrapersonal y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en</p>   |   | <p><b>Técnica e instrumento:</b></p> <p>Encuesta<br/>-Cuestionario de</p>   |

hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?

¿Cuál es la relación del factor adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?

¿Cuál es la relación del factor manejo de la inteligencia emocional del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?

¿Cuál es la relación del factor estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019?

el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Identificar la relación entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Identificar la relación entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Identificar la relación entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Existe relación directa entre el factor adaptabilidad y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Existe relación directa entre el factor manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

Existe relación directa entre el factor estado de ánimo general y la satisfacción laboral del personal de salud asistencial que labora en el hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2019.

- Ambiente de trabajo

Ice-Baron (Emotional Quotient Inventory)

-Cuestionario de satisfacción laboral del usuario interno-MINSA-2002

### **Técnicas de procesamiento de datos:**

- Estadística descriptiva.
- Estadística inferencial
- SPSS versión 25

Estadística Inferencial: Correlación Rho Spearman. Útil para la prueba de Hipótesis.

Se usará las tablas de frecuencias (absoluta y la porcentual) con las que se procesarán los ítems de los cuestionarios de encuesta.



**Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables**

| VARIABLE               | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIÓN                      | INDICADOR  | ÍTEMS          | ESCALA DE MEDICIÓN | ÍNDICE DE RESPUESTA  |
|------------------------|---|--------------------------------|--|----------------|--------------------|--|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | Es un conjunto de conocimientos y habilidades a nivel emocional y del ámbito social, la cual se evidencia en la capacidad de las personas para demostrar, percibir, entender y manejar las emociones (6). | Factor interpersonal           | Empatía<br>Relaciones interpersonales<br>Responsabilidad social<br>Comprensión emocional de sí mismo<br>Asertividad  | 1-10           | Ordinal            | Siempre (5)<br>Casi siempre (4)<br>Algunas veces (3)<br>Muy pocas veces (2)<br>Nunca (1) |
|                        |   | Factor intrapersonal           | Autoconcepto<br>Autorrealización<br>Independencia<br>Solución de problemas   | 11-18          |                    |  |
|                        |   | Factor Adaptabilidad           | Prueba de la realidad<br>Flexibilidad  | 19-28          |                    |  |
|                        |   | Factor manejo de estrés        | Tolerancia al estrés<br>Control de los impulsos  | 29-36          |                    |  |
|                        |   | Factor estado de ánimo general | Felicidad<br>Optimismo   | 37-51          |                    |  |
|                        |   | SATISFACCIÓN LABORAL           | Es la percepción de la calidad de servicios que proporcionan las organizaciones a sus clientes internos o colaboradores, de acuerdo con ello se determina el grado de conformidad con el contexto laboral (entorno y condiciones) (7). | Trabajo Actual |                    | Objetivos y responsabilidades<br>Organización<br>Habilidades<br>Desempeño y resultados   |
| Trabajo en General     | Adaptabilidad<br>Herramientas e instrumentos  |                                |  | 5-6            |                    |  |

|   |  |       |
|---|--|-------|
| Interacción con jefe inmediato              | Reconocimiento de trabajo  | 7-8   |
| Oportunidades de progreso                   | Capacitación   | 9-10  |
| Remuneraciones e incentivos                 | Relación trabajo – remuneración  | 11-13 |
| Interrelación con sus compañeros de trabajo | Trabajo en grupo   | 14-16 |
| Ambiente de Trabajo                         | Políticas y normas de la institución<br>Trato de los trabajadores<br>Opinión | 18-22 |

(2)  
Nunca  
(1)

### Anexo 3: Operacionalización de los instrumentos

| VARIABLE               | DIMENSIÓN                      | INDICADOR   | ÍTEMS  | ESCALA DE MEDICIÓN | ÍNDICE DE RESPUESTA  | CALIFICACIÓN  |
|------------------------|--------------------------------|---|--|--------------------|--|---|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | Factor interpersonal           | Empatía<br>Relaciones<br>interpersonales<br>Responsabilidad social<br>Comprensión<br>emocional de sí mismo<br>Asertividad | 1-10   | Ordinal            | Siempre<br>(5)<br>Casi siempre<br>(4)<br>Algunas veces<br>(3)<br>Muy pocas<br>veces<br>(2)<br>Nunca<br>(1) | 51 – 91 = Muy baja<br>92 – 132 = Baja<br>133 – 173 = Adecuada<br>174 – 214 = Muy desarrollada<br>215 – 255 = Marcadamente<br>alta |
|                        | Factor intrapersonal           | Autoconcepto<br>Autorrealización<br>Independencia<br>Solución de problemas  | 11-18  |                    |  |   |
|                        | Factor Adaptabilidad           | Prueba de la realidad<br>Flexibilidad   | 19-28  |                    |  |   |
|                        | Factor manejo de estrés        | Tolerancia al estrés<br>Control de los impulsos   | 29-36  |                    |  |   |
|                        | Factor estado de ánimo general | Felicidad<br>Optimismo  | 37-51  |                    |  |   |
|                        | SATISFACCIÓN LABORAL           | Trabajo Actual  | Objetivos y responsabilidades<br>Organización<br>Habilidades<br>Desempeño y resultados |                    | 1-4  |   |
| Trabajo en General     |                                | Adaptabilidad<br>Herramientas e instrumentos  | 5-6  |                    |  |   |

|   |  |       |                     |
|---|--|-------|---------------------|
| Interacción con jefe inmediato              | Reconocimiento de trabajo  | 7-8   | (2)<br>Nunca<br>(1) |
| Oportunidades de progreso                   | Capacitación   | 9-10  |                     |
| Remuneraciones e incentivos                 | Relación trabajo – remuneración  | 11-13 |                     |
| Interrelación con sus compañeros de trabajo | Trabajo en grupo   | 14-16 |                     |
| Ambiente de Trabajo                         | Políticas y normas de la institución<br>Trato de los trabajadores<br>Opinión | 18-22 |                     |

## Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

### INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ICE BAR-ON

Sr. Sra. (Srta.) Personal asistencial(o) previo saludo y agradecimiento anticipado por su colaboración. Se presenta la siguiente encuesta con el propósito de conocer la relación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud, para ello solicito fuera tan amable de contestar con mucha sinceridad, cada uno de los ítems, marcando una de las opciones que mejor ajuste a la realidad actual de su trabajo; su información servirá para elaborar una tesis para la obtención del título de magister en gestión de servicios de salud y permita establecer propuestas que contribuyan a su entorno laboral del hospital Félix Mayorca Soto-Tarma.

#### DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad: ..... Sexo: M ( ) F ( )

Ocupación:

- |                                  |                               |                        |
|----------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| 1. Médico general ( )            | 2. Médico especialista ( )    | 3. Obstetra ( )        |
| 4. Enfermero(a) ( )              | 5. Tecnólogo Médico ( )       | 6. Químico             |
| Farmacéutico ( )                 | 7. Nutricionista ( )          | 8. Técnico en          |
| Laboratorio ( )                  | 9. Odontólogo(a) ( )          | 10. Técnico en Terapia |
| Física y Rehabilitación ( )      | 11. Técnico en Radiología ( ) |                        |
| 12. Técnico(a) en enfermería ( ) | 13. Psicólogo(a) ( )          |                        |

Hay cinco respuestas por cada frase:

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

| N° | ÍTEMS  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | <b>VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>                                    |   |   |   |   |   |
|    | <b>INTRAPERSONAL</b>   |   |   |   |   |   |
| 1  | Me resulta fácil expresar mis sentimientos.                                |   |   |   |   |   |
| 2  | Reconozco con facilidad mis emociones.                                     |   |   |   |   |   |
| 3  | Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.                  |   |   |   |   |   |
| 4  | Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.                     |   |   |   |   |   |
| 5  | Soy capaz de expresar mis ideas.   |   |   |   |   |   |
| 6  | Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.           |   |   |   |   |   |
| 7  | Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.       |   |   |   |   |   |
| 8  | Me tengo mucho respeto.  |   |   |   |   |   |
| 9  | Me resulta difícil aceptarme tal como soy.                                 |   |   |   |   |   |
| 10 | Estoy contento(a) con la forma en que me veo.                              |   |   |   |   |   |
| 11 | Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.                       |   |   |   |   |   |
| 12 | Disfruto de las cosas que me interesan                                     |   |   |   |   |   |
| 13 | He logrado muy poco en los últimos años.                                   |   |   |   |   |   |
| 14 | Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer. |   |   |   |   |   |



|    |   |          |          |          |          |          |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 15 | Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).  |          |          |          |          |          |
| 16 | Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías.                        |          |          |          |          |          |
|    | <b>INTERPERSONAL</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 17 | Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.  |          |          |          |          |          |
| 18 | Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.   |          |          |          |          |          |
| 19 | Me importa lo que puede sucederle a los demás.  |          |          |          |          |          |
| 20 | Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.  |          |          |          |          |          |
| 21 | Soy incapaz de demostrar afecto.  |          |          |          |          |          |
| 22 | Soy una persona bastante alegre y optimista.  |          |          |          |          |          |
| 23 | Me resulta fácil hacer amigos(as).  |          |          |          |          |          |
| 24 | Soy una persona divertida.  |          |          |          |          |          |
| 25 | Me gusta ayudar a la gente.   |          |          |          |          |          |
| 26 | A la gente le resulta difícil confiar en mí.  |          |          |          |          |          |
| 27 | Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento. |          |          |          |          |          |
| 28 | Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>ADAPTABILIDAD</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 29 | Para superar las dificultades que se me presentan actué paso a paso.  |          |          |          |          |          |
| 30 | Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.                   |          |          |          |          |          |
| 31 | Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.  |          |          |          |          |          |
| 32 | Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).   |          |          |          |          |          |
| 33 | Me es difícil entender cómo me siento.  |          |          |          |          |          |
| 34 | Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.  |          |          |          |          |          |
| 35 | Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).   |          |          |          |          |          |
| 36 | Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.   |          |          |          |          |          |
| 37 | Puedo cambiar mis viejas costumbres.  |          |          |          |          |          |
| 38 | En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.                    |          |          |          |          |          |
|    | <b>MANEJO DEL ESTRÉS</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 39 | Sé cómo manejar los problemas más desagradables.  |          |          |          |          |          |
| 40 | Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).  |          |          |          |          |          |
| 41 | Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.  |          |          |          |          |          |
| 42 | Tengo problema para controlarme cuando me enojo.  |          |          |          |          |          |
| 43 | Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas   |          |          |          |          |          |
| 44 | Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.   |          |          |          |          |          |
| 45 | Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>ESTADO DE ANIMO GENERAL</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 46 | Me resulta difícil disfrutar de la vida.  |          |          |          |          |          |
| 47 | Soy una persona bastante alegre y optimista.  |          |          |          |          |          |
| 48 | Me deprimó  |          |          |          |          |          |
| 49 | Disfruto las vacaciones y los fines de semana.  |          |          |          |          |          |
| 50 | Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.  |          |          |          |          |          |
| 51 | En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.                                       |          |          |          |          |          |

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Encuesta Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral que es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud asistencial del Hospital Félix Mayorca – Tarma. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

### DATOS DEMOGRÁFICOS:

Edad: ..... Sexo: M ( ) F ( )

### Ocupación:

1. Médico general ( )    2. Médico especialista ( )    3. Obstetra ( )  
 4. Enfermero(a) ( )    5. Tecnólogo Médico ( )    6. Químico Farmacéutico  
 ( )    7. Nutricionista ( )    8. Técnico en Laboratorio ( )    9.  
 Odontólogo(a) ( )    10. Técnico en Terapia Física y Rehabilitación ( )    11. Técnico  
 en Radiología ( )  
 12. Técnico(a) en enfermería ( )    13. Psicólogo(a) ( )

| Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Muy pocas veces | Nunca |
|---------|--------------|---------------|-----------------|-------|
| 5       | 4            | 3             | 2               | 1     |

| N° | ÍTEM   | 5        | 4        | 3        | 2        | 1        |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
|    | <b>VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>  |          |          |          |          |          |
|    | <b>TRABAJO ACTUAL</b>  |          |          |          |          |          |
| 1  | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros y precisos.   |          |          |          |          |          |
| 2  | El trabajo en mi servicio está bien organizado   |          |          |          |          |          |
| 3  | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades   |          |          |          |          |          |
| 4  | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.   |          |          |          |          |          |
|    | <b>TRABAJO EN GENERAL</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 5  | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.  |          |          |          |          |          |
| 6  | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto |          |          |          |          |          |
| 7  | En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral   |          |          |          |          |          |



|    | <b>INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
|----|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8  | Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.   |          |          |          |          |          |
| 9  | Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y la mejora.   |          |          |          |          |          |
| 10 | Los Directivos y/o jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones  |          |          |          |          |          |
| 11 | Los Directivos y/o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución.   |          |          |          |          |          |
| 12 | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan. |          |          |          |          |          |
|    | <b>OPORTUNIDADES DE PROGRESO</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 13 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.                              |          |          |          |          |          |
| 14 | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo personal.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 15 | Mi sueldo o remuneración es adecuado en función al trabajo que realizo.   |          |          |          |          |          |
| 16 | La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b>  | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> |
| 17 | Los compañeros de trabajo en general estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas.   |          |          |          |          |          |
| 18 | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los conflictos con los trabajadores.  |          |          |          |          |          |
|    | <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>  |          |          |          |          |          |
| 19 | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución.  |          |          |          |          |          |
| 20 | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.   |          |          |          |          |          |
| 21 | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza.   |          |          |          |          |          |
| 22 | El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.  |          |          |          |          |          |

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN



### **Baremo de la variable inteligencia emocional**

| Baremos                             | Rangos    |
|-------------------------------------|-----------|
| Baremo de la inteligencia emocional |           |
| Muy baja                            | 51 – 91   |
| Baja                                | 92 – 132  |
| Adecuada                            | 133 – 173 |
| Muy desarrollada                    | 174 – 214 |
| Marcadamente alta                   | 215 – 255 |
| Baremo del factor intrapersonal     |           |
| Muy baja                            | 16 - 28   |
| Baja                                | 29 - 41   |
| Adecuada                            | 42 - 54   |
| Muy desarrollada                    | 55 - 67   |
| Marcadamente alta                   | 68 - 80   |
| Baremo del factor interpersonal     |           |
| Muy baja                            | 12 - 21   |
| Baja                                | 22 - 31   |
| Adecuada                            | 32 - 40   |
| Muy desarrollada                    | 41 - 50   |
| Marcadamente alta                   | 51 - 60   |
| Baremo del factor adaptabilidad     |           |
| Muy baja                            | 10 - 17   |
| Baja                                | 18 - 25   |
| Adecuada                            | 26 - 34   |
| Muy desarrollada                    | 35 - 42   |
| Marcadamente alta                   | 43 - 50   |
| Baremo del factor manejo de estrés  |           |
| Muy baja                            | 7 - 12    |
| Baja                                | 13 - 18   |
| Adecuada                            | 19 - 23   |
| Muy desarrollada                    | 24 - 29   |
| Marcadamente alta                   | 30 - 35   |
| Baremo del factor estado de animo   |           |
| Muy baja                            | 6 - 10    |
| Baja                                | 11 - 15   |
| Adecuada                            | 16 - 20   |
| Muy desarrollada                    | 21 - 25   |
| Marcadamente alta                   | 26 - 30   |

### **Baremo de la variable Satisfacción laboral**

| Baremo de la variable satisfacción laboral | Rangos   |
|--|----------|
| Muy baja                                   | 22 – 39  |
| Baja                                       | 40 – 57  |
| Regular                                    | 58 – 74  |
| Alta                                       | 75 – 92  |
| Muy alta                                   | 93 – 110 |

#### **Anexo 5:** Confiabilidad y validez de los instrumentos

### **CONFIABILIDAD DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach**

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

“**P**-valor > **0,90** = La confiabilidad es **Excelente**”

“**P**-valor > **0,80** = La confiabilidad es **Buena**”

“**P**-valor > **0,70** = La confiabilidad es **Aceptable**”

“**P**-valor > **0,60** = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**”

“**P**-valor > **0,50** = La confiabilidad es **Cuestionable**”

“**P**-valor < **0,50** = La confiabilidad es **Deficiente**”

**Tabla 13.** *Confiabilidad del Inventario de Inteligencia Emocional.*

| Número de Ítems | Coeficiente de Alpha de Cronbach | Valoración | Nivel valorado |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------------|
| 51              | 0,942                            | >          | 0,50           |

*Nota.* El coeficiente de Alpha de Cronbach es mayor que el nivel mínimo permitido.

**Entonces:** El coeficiente de alfa de Cronbach (0,942) es mayor al nivel esperado o valorado (0,50). Por lo tanto, es confiable.

**Decisión:** El “*Inventario de Inteligencia Emocional*” tiene un coeficiente de 0,942. Representando así, confiabilidad excelente con un 94,2% a favor.

## VALIDEZ INTERNA DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

### Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test

**Criterio para determinar la Validez del instrumento:**

“P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.”

“P-valor  $\geq$  0,30 = El ítem aprueba.”

**Tabla 14.** Validez interna del Inventario de Inteligencia Emocional

| Ítem    | Correlación Ítem – Test | $\alpha$ si el ítem es eliminado |
|---------|-------------------------|----------------------------------|
| Ítem 01 | 0,713                   | 0,940                            |
| Ítem 02 | 0,662                   | 0,940                            |
| ítem 03 | 0,687                   | 0,940                            |
| Ítem 04 | 0,537                   | 0,941                            |
| Ítem 05 | 0,562                   | 0,941                            |
| Ítem 06 | 0,531                   | 0,941                            |
| Ítem 07 | 0,508                   | 0,941                            |
| Ítem 08 | 0,494                   | 0,941                            |
| Ítem 09 | 0,538                   | 0,941                            |
| Ítem 10 | 0,516                   | 0,941                            |
| Ítem 11 | 0,424                   | 0,941                            |
| Ítem 12 | 0,424                   | 0,941                            |
| Ítem 13 | 0,369                   | 0,942                            |
| ítem 14 | 0,584                   | 0,941                            |
| Ítem 15 | 0,336                   | 0,942                            |
| Ítem 16 | 0,307                   | 0,942                            |
| Ítem 17 | 0,480                   | 0,941                            |
| Ítem 18 | 0,436                   | 0,941                            |
| Ítem 19 | 0,730                   | 0,939                            |
| Ítem 20 | 0,376                   | 0,942                            |
| Ítem 21 | 0,356                   | 0,942                            |
| Ítem 22 | 0,486                   | 0,941                            |
| Ítem 23 | 0,464                   | 0,941                            |
| Ítem 24 | 0,454                   | 0,941                            |
| Ítem 25 | 0,441                   | 0,941                            |
| Ítem 26 | 0,520                   | 0,941                            |
| Ítem 27 | 0,421                   | 0,941                            |
| Ítem 28 | 0,444                   | 0,941                            |
| Ítem 29 | 0,391                   | 0,942                            |
| Ítem 30 | 0,350                   | 0,942                            |
| Ítem 31 | 0,540                   | 0,941                            |
| Ítem 32 | 0,463                   | 0,941                            |
| Ítem 33 | 0,503                   | 0,941                            |
| Ítem 34 | 0,504                   | 0,941                            |
| Ítem 35 | 0,443                   | 0,941                            |
| Ítem 36 | 0,548                   | 0,941                            |
| Ítem 37 | 0,472                   | 0,941                            |

|         |       |       |
|---------|-------|-------|
| Ítem 38 | 0,500 | 0,941 |
| Ítem 39 | 0,410 | 0,941 |
| Ítem 40 | 0,365 | 0,942 |
| Ítem 41 | 0,365 | 0,942 |
| Ítem 42 | 0,473 | 0,941 |
| Ítem 43 | 0,406 | 0,942 |
| Ítem 44 | 0,341 | 0,942 |
| Ítem 45 | 0,603 | 0,940 |
| Ítem 46 | 0,608 | 0,940 |
| Ítem 47 | 0,557 | 0,941 |
| Ítem 48 | 0,584 | 0,940 |
| Ítem 49 | 0,681 | 0,939 |
| Ítem 50 | 0,439 | 0,941 |
| Ítem 51 | 0,314 | 0,942 |

*Nota.* Se aprueban todos los ítems, puesto que son mayores a 0,30 lo que indica validez.

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

### Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall

#### Criterio para determinar la Validez del instrumento

“0,00 - 0,10= Concordancia nula”

“0,11 - 0,20 = Concordancia baja”

“0,21 - 0,40 = Concordancia ligera”

“0,41 - 0,60 = Concordancia moderada”

“0,61 - 0,80 = Concordancia satisfactoria”

“0,81 - 0,99 = Concordancia perfecta”

**Tabla 15.** Índice de concordancia del Inventario de Inteligencia Emocional.

| Expertos                          | Coeficiente de W<br>– Kendall | Valoración | Nivel<br>permitido |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------|--------------------|
| Mg. Marlon Eduardo Reyna Núñez    |                               |            |                    |
| Mg. Saúl Jesús Mallqui            | 0,971                         | >          | 0,50               |
| Mg. Carlos Alberto Torres Paulino |                               |            |                    |

*Nota.* El coeficiente de W de Kendal es mayor al nivel mínimo permitido.

**Entonces:** El índice de concordancia (0,971) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50). Por lo tanto, existe concordancia perfecta entre los expertos.

**Decisión:** El “*Inventario de Inteligencia Emocional*” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,971. Es decir, la validez de contenido es perfecta con 97,1% a favor.

## CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Prueba del Coeficiente de Alpha de Cronbach

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento:**

“P-valor > 0,90 = La confiabilidad es **Excelente**”

“P-valor > 0,80 = La confiabilidad es **Buena**”

“P-valor > 0,70 = La confiabilidad es **Aceptable**”

“P-valor > 0,60 = La confiabilidad es **Relativamente aceptable**”

“P-valor > 0,50 = La confiabilidad es **Cuestionable**”

“P-valor < 0,50 = La confiabilidad es **Deficiente**”

**Tabla 16.** *Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral.*

| Número de Ítems | Coeficiente de Alpha de Cronbach | Valoración | Nivel valorado |
|-----------------|----------------------------------|------------|----------------|
| 22              | 0,929                            | >          | 0,50           |

---

*Nota.* El coeficiente de Alpha de Cronbach es mayor que el nivel mínimo permitido.

**Entonces:** El coeficiente de alfa de Cronbach (0,929) es mayor al nivel esperado o valorado (0,50). Por lo tanto, es confiable.

**Decisión:** El “*Cuestionario de Satisfacción Laboral*” tiene un coeficiente de 0,929. Representando así, confiabilidad excelente con un 92,9% a favor.

## VALIDEZ INTERNA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Prueba de Validez Interna modalidad de Correlación Ítem - Test

**Criterio para determinar la Validez del instrumento:**

“P-valor < 0,30 = El ítem se observa o se anula.”

“P-valor  $\geq$  0,30 = El ítem aprueba.”

**Tabla 17.** Validez interna del Cuestionario de Satisfacción Laboral

| Ítem    | Correlación Ítem – Test | $\alpha$ si el ítem es eliminado |
|---------|-------------------------|----------------------------------|
| Ítem 01 | 0,487                   | 0,927                            |
| Ítem 02 | 0,497                   | 0,927                            |
| ítem 03 | 0,462                   | 0,927                            |
| Ítem 04 | 0,684                   | 0,924                            |
| Ítem 05 | 0,666                   | 0,924                            |
| Ítem 06 | 0,585                   | 0,926                            |
| Ítem 07 | 0,678                   | 0,924                            |
| Ítem 08 | 0,885                   | 0,919                            |
| Ítem 09 | 0,752                   | 0,922                            |
| Ítem 10 | 0,814                   | 0,921                            |
| Ítem 11 | 0,624                   | 0,925                            |
| Ítem 12 | 0,601                   | 0,925                            |
| Ítem 13 | 0,350                   | 0,929                            |
| ítem 14 | 0,577                   | 0,926                            |
| Ítem 15 | 0,465                   | 0,929                            |
| Ítem 16 | 0,542                   | 0,926                            |
| Ítem 17 | 0,518                   | 0,927                            |
| Ítem 18 | 0,623                   | 0,925                            |
| Ítem 19 | 0,359                   | 0,929                            |
| Ítem 20 | 0,706                   | 0,923                            |
| Ítem 21 | 0,509                   | 0,927                            |
| Ítem 22 | 0,627                   | 0,925                            |

*Nota.* Se aprueban todos los ítems, puesto que son mayores a 0,30 lo que indica validez.

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### Prueba de Coeficiente de concordancia de W de Kendall

**Criterio para determinar la Validez del instrumento**

“0,00 - 0,10= Concordancia nula”

“0,11 - 0,20 = Concordancia baja”

“0,21 - 0,40 = Concordancia ligera”

“0,41 - 0,60 = Concordancia moderada”

“0,61 - 0,80 = Concordancia satisfactoria”

“0,81 - 0,99 = Concordancia perfecta”

**Tabla 18.** Índice de concordancia del Cuestionario de Satisfacción Laboral.

| Expertos                          | Coefficiente de W<br>– Kendall | Valoración | Nivel<br>permitido |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------|--------------------|
| Mg. Marlon Eduardo Reyna Núñez    |                                |            |                    |
| Mg. Saúl Jesús Mallqui            | 0,898                          | >          | 0,50               |
| Mg. Carlos Alberto Torres Paulino |                                |            |                    |

---

*Nota.* El coeficiente de W de Kendal es mayor al nivel mínimo permitido.

**Entonces:** El índice de concordancia (0,898) es mayor al nivel mínimo permitido (0,50). Por lo tanto, existe concordancia perfecta entre los expertos.

**Decisión:** El “Cuestionario de Satisfacción Laboral” tiene un coeficiente de concordancia de w - Kendall de 0,898. Es decir, la validez de contenido es perfecta con 89,9% a favor.

## Informes de opinión del criterio de juicio de expertos

Para la validación del instrumento se contó con la opinión de tres expertos, los cuales dieron una opinión favorable del instrumento para su aplicación.

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARMA, 2019**
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: *Inteligencia Emocional*
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: *Carlos Alberto*
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: *M. Sc. en Psicología de la Universidad de C. S. del*

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | 2   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  | 2   |                                     |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | 2   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | 2   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | 2   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | 2   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. | 2   |                                     |                         |
| Puntaje parcial:   | 14  | -                                   | -                       |

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: *Carlos Alberto*

Puntaje total:  
14



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARMA, 2019**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral*

1.3. Apellidos y Nombres del experto: *Marlon Eduardo Reyna Núñez*

1.4. Título/ Grado Académico del Experto: *Maestría Gestión en Servicios de Salud*

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | X   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  | X   |                                     |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | X   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | X   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | X   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | X   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. | X   |                                     |                         |
| Puntaje parcial:   | <b>14</b>                                       |                                     |                         |

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto, *Mg. Marlon Eduardo Reyna Núñez*

Puntaje total: **14**

*[Firma]*  
**Mg. Marlon Eduardo Reyna Núñez**  
 TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA  
 CTMP 4742

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARMA, 2019
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: *Inteligencia Emocional*
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: *Jesús Mallari Saul*
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: *Maestría en Psicología*

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | X   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  |   | X                                   |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | X   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | X   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | X   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | X   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. |   | X                                   |                         |
| Puntaje parcial:   | 10  | 2                                   |                         |

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto. *Saul Jesús Mallari*

*Saul*  
  
**Mg. Saul Jesús Mallari**  
 PSICÓLOGO  
 CP#P 7892

Puntaje total: *12.*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARIMA, 2019

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: Satisfacción Laboral

1.3. Apellidos y Nombres del experto: Jones, Rubina, Paula, J. Santos

1.4. Título/ Grado Académico del Experto: Maestría en el área de los Servicios de la Salud

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | 2   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  | 2   |                                     |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | 2   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | 2   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | 2   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | 2   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. | 2   |                                     |                         |
| Puntaje parcial:   | 14  |                                     |                         |

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: Jones, Rubina, Paula, J. Santos

Puntaje total: 14

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Título de la Investigación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARMA, 2019**

1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: *Satisfacción Laboral*

1.3. Apellidos y Nombres del experto: *Marlon Eduardo Reyna Núñez*

1.4. Título/ Grado Académico del Experto: *Magister en Gestión en Servicios de Salud*

| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | X   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  | X   |                                     |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | X   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | X   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | X   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | X   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. | X   |                                     |                         |
| Puntaje parcial:   | 14  |                                     |                         |

De 0 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: *Mg. Marlon Reyna Núñez*

Puntaje total: *14*

  
**Mg. Marlon Eduardo Reyna Núñez**  
 TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA  
 CTMP 4742

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título de la Investigación: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA - TARMA, 2019**
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: *Satisfacción Laboral*
- 1.3. Apellidos y Nombres del experto: *Jesús Mallqui Saul*
- 1.4. Título/ Grado Académico del Experto: *Maestría en Psicología*


| CRITERIO DE EVALUACIÓN   | ESCALA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA |                                     |                         |
|--|---|-------------------------------------|-------------------------|
|  | SI LOGRA<br>(2) puntos.                         | LOGRA<br>MEDIANAMENTE<br>(1) puntos | NO LOGRA<br>(0) puntos. |
| 1.- El instrumento tiene estructura lógica.  | X   |                                     |                         |
| 2.- La secuencia de la presentación de los temas es óptima.  | X   |                                     |                         |
| 3.- Las formas de presentación de los ítems son comprensibles.   | X   |                                     |                         |
| 4.- El instrumento recoge información sobre el problema de investigación.  | X   |                                     |                         |
| 5.- Los ítems del instrumento de orientación hacia los objetivos de la investigación.  | X   |                                     |                         |
| 6.- El instrumento identifica las variables del estudio.   | X   |                                     |                         |
| 7.- La organización de los ítems, está en función a la operacionalización de las variables dimensiones, subvariables, indicadores. |   | X                                   |                         |
| Puntaje parcial:   | 12  | 1                                   |                         |

De 7 a 7 puntos: el instrumento debe ser reformulado sustancialmente.

De 8 a 11 puntos: el instrumento no logra validez será conveniente, se haga un análisis detallado de aquellos criterios de evaluación ponderados como logra medianamente, o no logra.

De 12 a 14 puntos: el instrumento alcanza la validez por lo que puede ser considerado como aprobado.

Nombre y firma del experto: *Saul Jesús Mallqui*

  
**Mg. Saul Jesús Mallqui**  
 PSICÓLOGO  
 CP#P 7892

Puntaje total:  
*13.*



## Anexo 6: La data de procesamiento de datos

| Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda |           |           |      |            |            |              |               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                 |
|--|-----------|-----------|------|------------|------------|--------------|---------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| 1 : ítem_SL22 5 Visible: 87 de 87 variables  |           |           |      |            |            |              |               |                   |                   |                   |                   |                   |                   |                 |
|  | INT<br>RA | INTE<br>R | ADAP | MANE<br>JO | ESTA<br>DO | INTE_<br>EMO | SATIS_<br>LAB | cat_intra         | cat_inter         | cat_adap          | cat_manejo        | cat_estado        | cat_inte_emo      | cat_s<br>at_lab |
| 1  | 53        | 45        | 37   | 23         | 23         | 181          | 62            | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular         |
| 2  | 61        | 51        | 37   | 32         | 30         | 211          | 72            | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular         |
| 3  | 61        | 46        | 37   | 23         | 25         | 192          | 94            | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy alta        |
| 4  | 73        | 55        | 48   | 25         | 28         | 229          | 102           | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Muy alta        |
| 5  | 67        | 52        | 40   | 26         | 23         | 208          | 70            | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular         |
| 6  | 58        | 46        | 43   | 31         | 28         | 206          | 68            | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular         |
| 7  | 58        | 47        | 39   | 27         | 25         | 196          | 77            | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta            |
| 8  | 54        | 42        | 30   | 22         | 19         | 167          | 58            | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Regular         |
| 9  | 55        | 45        | 39   | 24         | 26         | 189          | 66            | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular         |
| 10   | 75        | 60        | 46   | 32         | 27         | 240          | 105           | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Muy alta        |
| 11   | 68        | 46        | 46   | 35         | 27         | 222          | 64            | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular         |
| 12   | 73        | 55        | 42   | 34         | 27         | 231          | 84            | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Alta            |
| 13   | 65        | 53        | 34   | 27         | 24         | 203          | 64            | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular         |
| 14   | 72        | 56        | 33   | 26         | 17         | 204          | 104           | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy alta        |
| 15   | 70        | 54        | 38   | 26         | 28         | 216          | 80            | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Alta            |
| 16   | 71        | 54        | 41   | 20         | 27         | 213          | 74            | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Adecuada          | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular         |
| 17   | 70        | 54        | 40   | 17         | 28         | 209          | 74            | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Baja              | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular         |
| 18   | 53        | 39        | 35   | 25         | 22         | 174          | 65            | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular         |
| 19   | 64        | 52        | 42   | 32         | 25         | 215          | 57            | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Baja            |
| 20   | 58        | 44        | 34   | 23         | 22         | 181          | 61            | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular         |

|    |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |
|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------|
| 21 | 68 | 45 | 40 | 24 | 26 | 203 | 99  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy alta |
| 22 | 73 | 51 | 42 | 34 | 27 | 227 | 83  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Alta     |
| 23 | 59 | 35 | 36 | 22 | 20 | 172 | 54  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Baja     |
| 24 | 74 | 60 | 41 | 29 | 28 | 232 | 102 | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Muy alta |
| 25 | 65 | 44 | 38 | 21 | 21 | 189 | 101 | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy alta |
| 26 | 55 | 43 | 37 | 20 | 19 | 174 | 70  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Regular  |
| 27 | 63 | 52 | 46 | 35 | 22 | 218 | 74  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Regular  |
| 28 | 69 | 50 | 42 | 22 | 25 | 208 | 84  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 29 | 71 | 54 | 42 | 26 | 24 | 217 | 83  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Alta     |
| 30 | 69 | 49 | 43 | 26 | 29 | 216 | 74  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular  |
| 31 | 54 | 36 | 33 | 21 | 19 | 163 | 84  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Alta     |
| 32 | 51 | 37 | 32 | 22 | 22 | 164 | 51  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Baja     |
| 33 | 68 | 51 | 38 | 24 | 25 | 206 | 77  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 34 | 61 | 43 | 36 | 25 | 20 | 185 | 45  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Baja     |
| 35 | 71 | 53 | 48 | 30 | 28 | 230 | 77  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Alta     |
| 36 | 66 | 53 | 48 | 34 | 29 | 230 | 69  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular  |
| 37 | 68 | 50 | 45 | 29 | 28 | 220 | 70  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular  |
| 38 | 62 | 45 | 44 | 30 | 28 | 209 | 70  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular  |
| 39 | 68 | 50 | 45 | 26 | 29 | 218 | 72  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular  |
| 40 | 48 | 41 | 35 | 23 | 23 | 170 | 72  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Regular  |
| 41 | 50 | 33 | 30 | 24 | 19 | 156 | 75  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Alta     |
| 42 | 63 | 51 | 42 | 28 | 29 | 213 | 83  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Alta     |
| 43 | 57 | 42 | 33 | 22 | 20 | 174 | 73  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Regular  |
| 44 | 61 | 49 | 40 | 28 | 28 | 206 | 65  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular  |
| 45 | 65 | 48 | 44 | 27 | 29 | 213 | 72  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular  |
| 46 | 64 | 34 | 41 | 32 | 30 | 201 | 67  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Regular  |
| 47 | 51 | 43 | 39 | 25 | 20 | 178 | 74  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Regular  |
| 48 | 51 | 41 | 34 | 20 | 20 | 166 | 102 | Adecuada          | Muy desarrollada  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Muy alta |
| 49 | 59 | 39 | 39 | 26 | 30 | 193 | 86  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Alta     |
| 50 | 59 | 46 | 38 | 22 | 22 | 187 | 81  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |

|    |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |
|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------|
| 51 | 54 | 40 | 27 | 23 | 20 | 164 | 52  | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Adecuada          | Baja     |
| 52 | 53 | 43 | 37 | 23 | 24 | 180 | 83  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 53 | 62 | 49 | 32 | 25 | 24 | 192 | 93  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy alta |
| 54 | 63 | 50 | 37 | 33 | 25 | 208 | 59  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular  |
| 55 | 72 | 51 | 41 | 31 | 29 | 224 | 87  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Alta     |
| 56 | 66 | 51 | 33 | 23 | 24 | 197 | 88  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Adecuada          | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 57 | 68 | 42 | 34 | 29 | 24 | 197 | 75  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 58 | 61 | 42 | 31 | 27 | 25 | 186 | 86  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 59 | 69 | 51 | 46 | 30 | 27 | 223 | 73  | Marcadamente alta | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Marcadamente a... | Marcadamente alta | Marcadamente a... | Regular  |
| 60 | 64 | 51 | 41 | 27 | 25 | 208 | 102 | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy alta |
| 61 | 53 | 41 | 36 | 24 | 23 | 177 | 83  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Alta     |
| 62 | 59 | 53 | 36 | 24 | 23 | 195 | 73  | Muy desarrollada  | Marcadamente alta | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular  |
| 63 | 53 | 48 | 37 | 18 | 22 | 178 | 72  | Adecuada          | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Baja              | Muy desarrollada  | Muy desarrollada  | Regular  |
| 64 |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |
| 65 |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |
| 66 |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |
| 67 |    |    |    |    |    |     |     |                   |                   |                   |                   |                   |                   |          |

Vista de datos

Vista de variables



## Anexo 7: Consentimiento informado y constancia de aplicación



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD ASISTENCIAL DEL HOSPITAL FÉLIX MAYORCA – TARMA, 2019", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. Wilber Mondalgo Porras

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, .....20..... de *noviembre*, 2019.



*[Firma manuscrita]*  
(Firma del participante)

*Malpartida Rosales, Javier*  
(Apellidos y nombres)

*41400313*  
(N° DNI)

#### **Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Wilber Mondalgo Porras

D.N.I. N°: 20108417

N° de teléfono/celular: 942 461 622

Email: [wilito7603@hotmail.com](mailto:wilito7603@hotmail.com)

Firma: *[Firma manuscrita]*



Trabajando con la fuerza del pueblo!

**"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"**

**PROVEÍDO N°00142 -2019-GRJ/DIRESA/RSTU/ADI**

**A** : Wilber MONDALGO PORRAS

**DE** : C.D Miriam SARAVIA VALLE  
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN.

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

**FECHA** : TARMA, 20 DE NOVIEMBRE DEL 2019.

Visto el documento de referencia (Solicitud), donde solicita Campo para aplicación de instrumento de trabajo de investigación titulado "Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal de salud asistencial del Hospital Félix Mayorra Soto-2019.

Esta Jefatura Autoriza el desarrollo del trabajo de Investigación a partir de la fecha, al término del mismo, deberá de presentar el Informe con las conclusiones y recomendaciones.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN  
HOSPITAL FÉLIX MAYORRA SOTO  
C.D. MIRIAM SARAVIA VALLE  
JEFA DE LA UNIDAD DE APOYO  
DE LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN  
HOSPITAL FÉLIX MAYORRA SOTO  
Dc. Adm. Karime E. Pareda Solís  
DIRECTORA EJECUTIVA  
C.I.D. N° 4034

WSP/whb  
C.C. Arellano

|           |          |
|-----------|----------|
| Reg. Doc. | 02064883 |
| Reg. Exp. | 02639857 |

## Anexo 8: Fotos de la ampliación del instrumento

