



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UN
HOSPITAL DE BAGUA GRANDE – AMAZONAS, 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

José Lenin Vásquez Vásquez

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en
Psicología

Docente asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Código Orcid N° 0000-0003-4168-0850

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DR. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN.

Miembros del jurado.

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

A mi familia, por confiar en mí y ser el soporte que permitió culminar mis estudios profesionales.

Agradecimiento

A Dios, que ilumina nuestras mentes y nuestros corazones.

A mis queridos padres, por su ejemplo y apoyo permanente.

Resumen

La investigación desarrollada estuvo guiada por el objetivo encaminado a determinar la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021. Se hizo una investigación de tipo básica con alcance correlacional, diseño no experimental - transversal. Se trabajó con una muestra integrada por 65 profesionales de la salud del mencionado hospital a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos escalas, una sobre inteligencia emocional y otra para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados indican que, al aplicar el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor 0,679, según el cual, existe relación positiva moderada entre ambas variables, es decir, si mejora el nivel de inteligencia emocional, también mejorará la satisfacción laboral. Se arriba a la conclusión de que la inteligencia es una variable influyente en la satisfacción laboral, en la muestra estudiada.

Palabras clave:

Inteligencia emocional, satisfacción laboral, profesional de la salud.

Abstract

The research carried out was guided by the objective aimed at determining the relationship between emotional intelligence in the job satisfaction of health professionals at the Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021. A basic research was carried out with correlational scope, non-experimental design - cross-sectional. We worked with a sample made up of 65 health professionals from the aforementioned hospital to whom the survey technique was applied and two scales were used as instruments, one on emotional intelligence and the other to assess job satisfaction. The results indicate that when applying by Pearson statistic, the value 0.679 was obtained, according to which, there is a moderate positive relationship between both variables, that is, if the level of emotional intelligence improves, job satisfaction will also improve. It comes to the conclusion that intelligence is an influential variable in job satisfaction in the sample studied.

Keywords:

Emotional intelligence, job satisfaction, health professional.

Índice General

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice General.....	vii
Índice de Tablas	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 Descripción del problema.....	11
2.2 Pregunta de investigación general.....	14
2.3 Preguntas de investigación específicas	14
2.4 Objetivo General.....	14
2.5 Objetivos Específicos	14
2.6 Justificación e importancia	15
2.7 Alcances y limitaciones.....	16
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1 Antecedentes	17
3.2 Bases Teóricas	21
3.2.1 La inteligencia emocional (IE)	21
3.2.2 La satisfacción laboral.....	24
3.3 Identificación de las variables	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	28
4.2 Diseño de la Investigación	28
4.3 Operacionalización de variables.....	29
4.4 Hipótesis general y específicas	30
4.5 Población – Muestra.....	31
4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad	32
4.7 Recolección de datos.....	32
4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos	33
V. RESULTADOS	34
5.1 Presentación de resultados	34
5.2 Interpretación de resultados.....	38
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45

6.1	Análisis de los resultados	45
6.2	Comparación de resultados con antecedentes	46
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
	ANEXOS.....	54

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Contingencia entre inteligencia emocional y satisfacción laboral	34
Tabla 2: Contingencia entre percepción emocional y satisfacción laboral	35
Tabla 3: Contingencia entre comprensión de sentimientos y satisfacción laboral	36
Tabla 4: Contingencia entre regulación emocional y satisfacción laboral	37
Tabla 5: Prueba de normalidad	38
Tabla 6: Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral	39
Tabla 7: Coeficiente de correlación entre percepción emocional y satisfacción laboral	40
Tabla 8: Coeficiente de correlación entre comprensión de sentimientos y satisfacción laboral	42
Tabla 9: Coeficiente de correlación entre regulación emocional y satisfacción laboral	43

I. INTRODUCCIÓN

La investigación estudió la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, partió de la premisa que los profesionales de la salud realizan un trabajo considerado como estresante, más aun en estos tiempos de emergencia sanitaria debido a la pandemia por el COVID 19, haciéndolos más vulnerables a disminuir su capacidad para manejar sus estados emocionales lo que desencadena en una disminución de su rendimiento en el trabajo y genera su insatisfacción laboral, sobre todo porque cumplen sus labores entrando en contacto con personas que están agobiadas por situaciones problemáticas en su estado de salud. (Sarmiento, 2019)

Se asumió la idea que un profesional de la salud emocionalmente inteligente, que goce de bienestar psicológico, social y material a nivel personal y laboral, entonces, será un trabajador satisfecho. Ante esa realidad y la necesidad de conocer cómo se vienen presentando las dos variables seleccionada en el contexto de un nosocomio de la ciudad de Bagua Grande, el objetivo apuntaló a determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, 2021. Para el abordaje metodológico, se creyó conveniente realizar una investigación de tipo básica, de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental y transversal

El presente proyecto describe cómo se realizó la investigación, su contenido abarca siete apartados: I, Introducción; II, Planteamiento del problema; III, Marco Teórico; IV, Metodología; V, Cronograma de actividades, VI, Presupuesto y VII Referencias Bibliográficas; en la parte final se incluyen los anexos

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

Como se señaló antes, la investigación abordó dos variables presentes en el campo profesional, la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral (SL) en profesionales de salud, las mismas que han sido objeto de múltiples estudios, así como preocupación de los diversos países del mundo, sobre todo, en el contexto de la emergencia sanitaria mundial a causa de la pandemia por el COVID 19, que ha cambiado las condiciones de trabajo, así como, ha expuesto a los trabajadores a situaciones que debilitan su capacidad para dominar sus emociones, mellando su bienestar psicológico y su calidad ocupacional; a continuación, se describe deductivamente la problemática en torno a ambas variables donde se confirma la relación entre ellas.

Al estudiar el tema, en Honduras, Duarte (2018) considera que la problemática en relación a la inteligencia emocional en asociación a la salud mental se ha constituido en un aspecto preocupante en razón de que el profesional de la salud (psicólogo, médico, enfermera y otros) puede experimentar un progresivo y peligroso detrimento de su propia salud, de igual manera, para sus pacientes de los servicios de salud. La problemática se acentúa cuando no se cautela la salud mental de los profesionales que cotidianamente atienden pacientes, se está descuidando que ellos tengan una adecuada autorregulación de sus emociones, sobre todo porque muchas veces se involucran con el sufrimiento de los pacientes en estado de gravedad, razón por la cual deben tener capacidad para “manejarse emocionalmente”.

Martins (2019) se interesó por conocer cómo se enseña la inteligencia emocional en su país, Uruguay, indicando previamente que este tema no ha sido investigado ampliamente en el sector salud y por ello muchas veces solo se le considera como un tema de actualidad, por ello, hace falta reconocerlo en su totalidad, como recurso personal que

contribuye con la autorregulación de los sentimientos y emociones, así como, a obtener mayor bienestar personal y en el campo laboral la satisfacción de los trabajadores, específicamente de quienes laboran prestando servicios de salud; situación que requiere ser superada y que las organizaciones incluyan dentro de sus agendas la promoción de la inteligencia emocional para asegurar la satisfacción de su personal.

La realidad existente en los diversos contextos ha conducido a que la Organización Mundial de la Salud (OMS), afirme que el problema se genera al existir ideas erróneas, pues se creyó desde hace mucho tiempo que el desarrollo de la inteligencia racional era lo más trascendente para tener éxito en la vida, sin embargo, hoy se ha comprobado que ser exitoso (a) y feliz no depende de ella, para serlo resulta imprescindible tener buen desarrollo de la inteligencia emocional; así lo confirma un estudio de alcance mundial realizado por “El Consorcio para la investigación de la inteligencia emocional en las organizaciones”, cuyos resultados sobre el cociente de éxito indican que éste depende en un 23% a las capacidades intelectuales propias y un 77% a las competencias emocionales. (Fundación PASS, 2016)

Siguiendo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), se ha hallado que el 2% de la población planetaria ostenta nivel alto de habilidades intelectuales y, no obstante, de tal porcentaje una gran mayoría no alcanza el éxito académico, profesional o laboral debido a que no ha desarrollado su inteligencia emocional, consecuentemente no es óptima su calidad de desempeño, generando insatisfacción en dichos trabajadores; aún más, la OMS avizoró que para el año 2020 los estados emocionales negativos y el bajo nivel de autoestima constituirán las causas primordiales de otros problemas laborales. (Fundación PASS, 2016)

En el contexto nacional, Farro, Rivera, Callan y Moquillaza (2018) al analizar la problemática en torno al escaso manejo de las emociones y la satisfacción laboral precisan que entre las profesiones que prestan

servicios de salud hay tendencia a los trastornos emocionales en un porcentaje significativo (73%). De igual manera, investigaciones realizadas señalan que la satisfacción laboral está influenciada entre otros aspectos por las dimensiones de la inteligencia emocional: “percepción emocional, comprensión de sentimientos y la regulación emocional”. No obstante, evidenciarse las repercusiones que tiene la IE en la calidad ocupacional, de allí la necesidad de abordarlas convenientemente.

La realidad descrita en los párrafos anteriores no es particularidad de aquellos contextos pues en el ámbito de la ciudad de Bagua Grande, ubicada en la Región Amazonas, específicamente en el sector salud se ha observado a trabajadores que muestran escaso dominio de sus emociones y de las emociones de los pacientes que atienden cotidianamente, en consecuencia, han visto disminuida su satisfacción laboral; así se señala en el estudio de Tapia (2020), en su trabajo realizado en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, donde estudió el desempeño de los enfermeros, quienes ante las exigencias y circunstancias actuales muchas veces no brindan un cuidado con calidez y sentido humano; sus problemas emocionales hacen que se pierda el cuidado humanístico, situación que genera en los pacientes una percepción desfavorable, lo que a su vez, produce insatisfacción en estos profesionales.

En ese contexto, se requirió obtener información actualizada sobre la IE y la SL y se llenó un vacío de conocimiento existente, por ello resultó necesario estudiar sistemáticamente tanto la variable inteligencia emocional como satisfacción laboral en el ámbito del Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande lográndose conocer su comportamiento actual en el indicado hospital de la localidad y cómo viene afectando la calidad de los servicios sanitarios que se brinda a la población; además, el investigador asumió el compromiso de realizar la tarea investigativa que permitió responder a las siguientes interrogantes:

2.2 Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?

2.3 Preguntas de investigación específicas

¿Qué relación existe entre la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?

¿Qué relación existe entre la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?

¿Qué relación existe entre la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?

2.4 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

2.5 Objetivos Específicos

Establecer la relación que existe entre la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

Establecer la relación que existe entre la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

Establecer la relación que existe entre la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

2.6 Justificación e importancia

La investigación se originó en la necesidad de conocer la incidencia o relación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de un grupo de profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande ya que al respecto no existía información actualizada, en tal razón, el estudio tiene justificación: Teórica, porque la tarea investigativa permitió determinar el estado real de la inteligencia emocional en los sujetos de la muestra, debiendo para ello revisar la información teórica que proporciona datos actualizados y confiables, puesto que se ha incrementado el interés sobre la inteligencia emocional y el nivel que presenta en el personal asistencial de salud y su relación con la satisfacción laboral; además, el presente estudio podrá servir de referente teórico para estudios posteriores.

Práctica, ya que el estudio hizo posible conocer el estado real de las variables en el contexto seleccionado de modo que con la información obtenida fue posible que quienes gestionan la entidad hospitalaria adopten decisiones a fin de introducir mejoras para optimizar el grado de inteligencia emocional y elevar el nivel de satisfacción del personal, previniendo situaciones negativas que disminuyan la calidad del servicio e inclusive la imagen institucional. Metodológica, la tarea investigativa demandó la aplicación de técnicas e instrumentos para recolectar información sobre las variables, cuya validez y confiabilidad, tuvieron que ser garantizadas, los mismos que se pondrán al alcance de futuros investigadores.

En resumen, la investigación resultó relevante, además, puede considerarse importante porque permitió llenar el vacío en el conocimiento existente, sobre todo porque las variables fueron

enfocadas en el contexto de la emergencia sanitaria que viene afectando a la población mundial.

2.7 Alcances y limitaciones

Alcance espacial, la investigación proyectada se realizó en el ámbito institucional del Hospital El buen samaritano de la ciudad de Bagua Grande, perteneciente a la provincia de Utcubamba y Región Amazonas.

Alcance temporal, la duración del proceso investigativo comprendió un período de tiempo de marzo a julio del 2021, es decir abarcó cinco meses.

Alcance conceptual, la investigación se sustentó en los aportes de los paradigmas teóricos como: la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman y de las inteligencias múltiples de Gardner, además, la teoría de la satisfacción laboral de Herzberg y la teoría de la expectativa de Vroom.

Alcance social, en el desarrollo del proceso investigativo participaron los profesionales de salud que laboran en el Hospital El buen samaritano de la ciudad de Bagua Grande, asimismo, el asesor (a) de la Universidad y el investigador.

La mayor limitación que se presentó se refiere a la inexistencia de investigaciones con las dos variables seleccionadas en el ámbito hospitalario dentro del contexto de la ciudad de Bagua Grande, se buscó superar con la indagación en fuentes de información alternativas.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

En el contexto internacional, se ubicó en Chile, a Alarcón, Ganga, Pedraza y Monteverde (2020) quienes investigaron sobre la satisfacción laboral y el grado de motivación en profesionales de la salud, en la rama de obstetricia, que laboran en un hospital; su objetivo persiguió establecer el nivel alcanzado por ambas variables; se hizo una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo, y diseño transversal; sus resultados indican que la satisfacción en la muestra investigada es de nivel alto (23%), mientras que el 77% de ella posee nivel alto de motivación; se concluye que entre la satisfacción laboral y la motivación existe correlación positiva, sin embargo de intensidad media.

En Colombia, De la Cruz (2019) con su investigación sobre cómo influye la inteligencia emocional en la satisfacción laboral; el objetivo de su investigación monográfica se orientó a establecer teórica la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción en el trabajo dentro de una institución; se trata de un estudio teórico basado en el análisis de información procedente de diversas fuentes; los resultados de su estudio señalan que existe influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, porque en las entidades interviene la inteligencia emocional como elemento que incide en diversas variables coligadas al campo laboral.

También, en Ecuador, se halló el estudio de Terán (2018), donde abordó la relación entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en trabajadores del sector salud; de allí que su objetivo se orientó a determinar el grado de asociación entre las variables; se trata de un estudio con enfoque cuanti-cualitativo, de nivel correlacional; sus hallazgos señalan que sí hay relación directa de la inteligencia emocional con la satisfacción en el trabajo; se concluye que quedó demostrada la

existencia de correlación entre variables, destacando la influencia de la primera variable sobre la segunda variable.

En España, De la Villa Moral y Ganzo (2018) investigó sobre cómo influye ser inteligente emocionalmente en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores; tuvo por objetivo comprobar la relación entre; se hizo una investigación descriptiva con enfoque cualitativo en el trabajo de campo; en cuanto a sus hallazgos, el primordial se refiere a la confirmación de que la satisfacción profesional de los trabajadores está influenciada por el grado de inteligencia emocional; se concluye que dada la interinfluencia, la competencia emocional (inteligencia emocional) no es de carácter estático, por el contrario, resultan modificables a través del aprendizaje y el entrenamiento.

Igualmente, en Colombia, se localizó a Rojas (2016) quien investigó en una muestra de trabajadores de un hospital de Antioquia su nivel de inteligencia emocional; su objetivo apuntó a describir la situación real de la inteligencia emocional en el grupo muestral; se caracteriza por ser una investigación de alcance descriptivo y diseño no experimental-transeccional; sus hallazgos indican que su buen estado anímico del 21% en sus habilidades intrapersonales, solo el 20% maneja el estrés y su adaptación y el 19% sus habilidades interpersonales; se concluye que existen debilidades en la inteligencia emocional predominantemente en sus habilidades sociales intra e interpersonales.

A nivel nacional, en Callao, se cita la investigación de Bolivar (2019) quien abordó la asociación entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en una muestra de personal de salud de un centro asistencial; su objetivo estuvo orientado a evaluar la correlación entre las variables; se hizo un estudio enmarcado en los de tipo descriptivo y correlacional; halló que al 61,5% de trabajadores con desempeño alto, le corresponde un nivel alto de inteligencia emocional; su conclusión indica que se halló la existencia de una correlación estadísticamente alta

significativa entre la inteligencia emocional con la productividad laboral del personal de salud.

Asimismo, en Huánuco, Cruz (2019) trabajó su investigación sobre la inteligencia emocional asociada a la satisfacción laboral en una muestra de enfermeros (as) de un centro hospitalario; su objetivo se encaminó a establecer la correlación entre variables; fue una investigación básica con alcance correlacional y método cuantitativo; sus resultados expresan que el 75,3% de enfermeros (as) mostraron inteligencia emocional de nivel adecuado y 93,2% de ellos se evaluaron en una satisfacción laboral de nivel moderado; se concluye que entre las variables investigadas hay una relación significativa.

También, en Lima, De la Torre (2019), estudió la asociación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, en una muestra de trabajadores; en esa perspectiva orientó su objetivo a establecer el grado de correlación entre las variables; se trata de un estudio enmarcado en los de tipo básico y nivel correlacional; sus resultados muestran que solamente algunas dimensiones de la inteligencia emocional guardan relación con la satisfacción laboral; se concluye que entre las variables la correlación no existe relación directa, esto, porque la inteligencia emocional puede resultar influenciada por otros aspectos como las experiencias habidas en cada individuo, en tanto que la satisfacción laboral se ve condicionada por aspectos directamente relacionados con la labor desempeñada.

Por su parte, Apaza y Carrillo (2018) con su estudio desarrollado en Arequipa, donde estudió la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, de allí que su objetivo estuvo encaminado a determinar el índice de correlación entre dichas variables; el estudio se enmarcó en los de alcance correlacional, método cuantitativo y diseño no experimental-transeccional; sus resultados precisan que el 64.29% de enfermeras se hallan satisfechas laboralmente en un nivel moderado presentan una inteligencia emocional adecuada; su conclusión principal

indica que, de acuerdo a los resultados, existe correlación significativa directa entre ambas variables.

En Juliaca, se ubicó a Condori (2017) y su estudio donde relacionó la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en una muestra de enfermeras de una red de salud; su objetivo buscó establecer la asociación entre las dos variables; fue una investigación descriptiva-correlacional, su diseño no experimental-transversal; los resultados indican: el 68,2% de las enfermeras poseen una inteligencia emocional de nivel medio y 86,4% de ellas poseen nivel medianamente satisfecho en su satisfacción laboral, respecto a la correlación se obtuvo el valor: $r = .434$; se concluye que, de acuerdo al índice de correlación, la inteligencia emocional de las enfermeras se relaciona directamente con su satisfacción laboral

En el contexto local, Silva (2018) investigó sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en una muestra de trabajadores del gobierno local de Utcubamba; con su objetivo persiguió establecer la relación entre ambas variables; se hizo un estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental; sus resultados muestran que para el nivel medio del síndrome de burnout equivalente al 30,4% le corresponde el nivel medianamente satisfactorio; se concluye que entre las variables hay relación inversa pues al nivel alto de estrés crónico le corresponde el nivel de insatisfacción en los trabajadores y, a un nivel bajo del síndrome le equivale nivel de satisfacción en ellos.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 La inteligencia emocional (IE)

Concepto

Antes de conceptualizar la variable es conveniente precisar que quienes formularon primariamente el concepto de inteligencia emocional los estudiosos Mayer y Salovey, sin embargo, se considera al psicólogo e investigador de Estados Unidos, Daniel Goleman, quien hacia 1995 lo introduce mediante su producción al campo empresarial. El estudioso entiende la inteligencia emocional como la serie de características esenciales para solucionar exitosamente las dificultades trascendentes, entre ellas están: la capacidad para la automotivación y mantenerse en caso de contrariedades; manejar el impulso a fin de retrasar la gratificación; controlar el humor; evitar trastornos de diversa índole. (Fragoso, 2015)

La IE es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. (Regader, 2018)

Para Hernández (2018) la IE constituye un conjunto de habilidades que posibilitan a la persona la gestión de los sentimientos y pensamientos en base al conocimiento de las emociones propias y ajenas.

Por su parte, Gómez (2018) concibe a la IE como la capacidad que tienen las personas para reconocer los sentimientos propios y también los de otras personas, de allí que una persona

emocionalmente inteligente tiene mayor posibilidad de incrementar su motivación y establecer mejores relaciones interpersonales.

Dimensiones

En el proceso investigativo, para evaluar la variable inteligencia emocional se consideraron las dimensiones trabajadas por Hernández (2018), quien las asume del “Trait-Meta Mood Scale (TMMS)”, en castellano, Escala de estado de ánimo de rasgo-meta, trabajado por el equipo investigador de Salovey y Mayer, donde se consideran tres dimensiones o factores que evalúan la IE, son: La percepción emocional, la comprensión de sentimientos y la regulación emocional.

La percepción emocional, dimensión que hace referencia a la habilidad de los profesionales de la salud para reconocer, es decir, identificar, así como denominar las expresiones emocionales ya sean las propias como las ajenas, proceso que si es adecuado constituye elemento clave para establecer y mantener buenas relaciones interpersonales. Como lo señaló Goleman en 1999 tener capacidad para percibir sus estados anímicos internos, sus preferencias, además, tener conocimiento de las “habilidades, debilidades y fortalezas” de carácter propio y ajeno, sin embargo, para llegar a ese nivel resulta esencial saber primeramente manejar de modo efectivo la emocionalidad de uno mismo porque a mayor autoconocimiento habrá mejor relación con los demás. Esta dimensión incluyó como indicadores a la autoconciencia y la autoconfianza. (Hernández, 2018)

La comprensión de sentimientos, hace referencia a la capacidad para entender o discernir sobre los sentimientos y emociones, de establecer relaciones entre ellas, otorgándoles significado y sentido, además, el paso de una a otra emoción y reflexionar sobre el surgimiento de sentimientos opuestos. Asimismo, entender las emociones implica pensar sobre ellas, cómo

surgen en la propia persona, como parte de su vivencia personal. Sin embargo, comprender los sentimientos ajenos exige la comprensión de los propios sentimientos, qué pensamientos generan los generan, de qué manera afectan y qué consecuencias acarrearán. Para evaluar esta dimensión se consideró como indicadores: Actitud empática y actitud asertiva. (Velásquez, 2019)

La regulación emocional, está relacionada con la capacidad para regular o controlar las emociones y sentimientos, de allí que es una dimensión clave para ser emocionalmente inteligente, esencial en la gestión de las emociones; vale decir, ser capaces de manejar lo que se siente para operar la emocionalidad de la forma, energía y el tiempo en el que se las experimenta, mitigando las de carácter negativo y fortaleciendo las positivas; esto ayudará a actuar y tomar decisiones adecuadas y no apresuradas. Los indicadores considerados para esta dimensión son: Autocontrol de emociones propias y control de las emociones ajenas. (Serrano, 2017)

Niveles

Sobre el tema, Parra, Ramírez, Pernas y Ortiz (2018) utilizaron la escala Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS) y establecieron los niveles o categorías tenidos en cuenta para evaluar la I. E., ellos son: Bajo, Adecuado y Alto, como se describen en el cuadro siguiente:

I. PERCEPCIÓN EMOCIONAL. RANGOS QUE OSCILAN ENTRE BAJO, ADECUADO Y ALTO	
HOMBRES	MUJERES
Debe mejorar su percepción: < 21	Debe mejorar su percepción: < 24
Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
Debe mejorar su percepción: > 33	Debe mejorar su percepción: > 36
II. COMPRENSIÓN EMOCIONAL. RANGOS QUE OSCILAN ENTRE BAJO, ADECUADO Y ALTO	
HOMBRES	MUJERES
Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35
III. REGULACIÓN EMOCIONAL. RANGOS QUE OSCILAN ENTRE BAJO, ADECUADO Y ALTO	
HOMBRES	MUJERES
Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

Cuadro 1: Niveles de evaluación de la IE
Fuente: Parra, Ramírez, Pernas y Ortiz (2018)

3.2.2 La satisfacción laboral

Concepto

De modo general, se le define como una condición y vivencia emocional positiva. Incluye una serie de “actitudes positivas” que el profesional de la salud/trabajador asume respecto a su labor, en tanto que la no satisfacción se refiere a las “actitudes negativas” que van asociadas a la carencia de identidad emocional y psicológica respecto al trabajo. (Bedoya y Barrientos 2018)

Para Marín y Placencia (2017), la satisfacción laboral constituye un estado emotivo de tipo positivo que resulta de la apreciación subjetiva de las vivencias laborales de una persona o profesional, caracterizado por el cotejo final entre el rol que cada empleado persigue desempeñar y el rol que posteriormente cumple.

Es el conjunto de impresiones o actitudes que pueden ser favorables o desfavorables, en base a los cuales un trabajador percibe su puesto de trabajo, tal impresión y actitud se basa en sus criterios y valores que un trabajador despliega en el trabajo que realiza. (Gómez, Meneses y Palacio, 2017)

El concepto de satisfacción laboral, según autores, oscila entre una emoción positiva que vivencia una persona por el hecho de cumplir una labor que le concierne y una opinión mensurable respecto al trabajo propio. (Salessi y Omar, 2017)

La satisfacción laboral para Bautista y Uriarte (2019) constituye la actitud que adopta el trabajador respecto a la labor que realiza, se le define como el estado emotivo de carácter positivo o satisfactorio que resulta de la valoración del trabajo o práctica profesional de un trabajador.

Dimensiones

Partiendo de la idea que la satisfacción laboral incluye las diversas actitudes que tiene un trabajador hacia su oficio, obviamente, actitudes de complacencia de gozo, es decir, de “sentirse bien realizando su trabajo”, las dimensiones para evaluar esta variable se adaptaron las consideradas por Lomas (2017):

Satisfacción con los retos del trabajo: Dimensión referida a la complacencia del trabajador con las exigencias y desafíos que supone cumplir con las tareas o funciones que le impone el desempeño de su cargo, poniendo en acción sus conocimientos y habilidades. Dimensión que fue evaluada mediante los indicadores: Conformidad con las tareas, es decir, la identificación del trabajador con las tareas completas que le compete; trascendencia de la tarea: se refiere al grado en que el cargo que ocupa el trabajador trasciende o posee un impacto en la existencia o la labor de otros trabajadores de la institución o en el contexto externo; autonomía: Referida al grado de independencia y libertad que le proporciona el ejercicio de su cargo, de poder programar sus acciones y de utilizar los materiales necesarios para tal fin; retroalimentación del cargo mismo: está relacionado con la posibilidad que tiene el trabajador de poseer información precisa y directa sobre la efectividad de su trabajo, es decir, cuán efectivo ha sido su desempeño laboral.

Satisfacción con una remuneración justa: Esta dimensión se relaciona con la complacencia de trabajador con el sistema remunerativo, de promoción o ascenso que implementa la institución para recompensar el esfuerzo realizado por sus trabajadores en el cumplimiento de sus responsabilidades y que el mismo colaborador lo perciba como un sistema justo. Incluyó como indicadores a: Satisfacción con el sueldo y satisfacción con la gestión del personal

Satisfacción con las condiciones de trabajo: está relacionada con el agrado del trabajador al cumplir sus labores en un ambiente laboral favorable, el cual debe reunir condiciones físicas y donde existan las oportunidades que necesita para cumplir con efectividad sus responsabilidades, donde haya un clima laboral adecuado donde pueda expresar sus ideas, conocimientos y pensamientos libremente. Incluyó como indicadores a: Naturaleza del clima laboral, es decir, las características que posee el ambiente de trabajo; además, las características del trabajo: Si la labor responde a los objetivos institucionales, si hay monitoreo y supervisión del trabajo.

Satisfacción con la relación trabajo – empleado: Hace referencia a la satisfacción del empleado sobre la relación del trabajador con su labor misma, binomio importante en el funcionamiento de una entidad, además, que el trabajador se relacione convenientemente con sus superiores, con la perspectiva de lograr los objetivos y metas que conduzcan a la organización hacia el éxito. Sus indicadores fueron: Características personales del trabajador y compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Es en base a estas cuatro dimensiones que se procedió a evaluar la variable satisfacción laboral.

Factores que generan la insatisfacción laboral

Así como hay factores que contribuyen a que el trabajador experimente satisfacción en el trabajo que realiza, existen también factores que originan insatisfacción en ellos, éstos son, según Calloapaza y Condori (2017):

Bajo salario: A fin de que un colaborador se aprecie satisfecho en su trabajo resulta esencial que perciba una remuneración alineada con su formación profesional, su experiencia, competencia, el puesto y compromiso.

Relación desfavorable con los compañeros (as) o jefes: Dado que en una organización se desarrolla una convivencia entre sus miembros, la actitud prepotente y desconsiderada, de parte de los jefes, constituyen la causa principal de ambiente laboral desfavorable.

Escasa o nula posibilidad de ser promovido: Resulta insatisfactorio cuando en una organización o empresa no establece la promoción interna de sus trabajadores, generando insatisfacción la imposibilidad de alcanzar desarrollo personal y profesional.

Inadecuadas condiciones laborales: Todo trabajador necesita desarrollar sus labores en un ambiente propicio, situaciones como la falta de salubridad, escasa iluminación o espacios inadecuados, constituyen aspectos que generan estado de insatisfacción produciendo a su vez en fastidio y malestar en los trabajadores, imposibilitando su bienestar.

Dificultad para conciliar la vida familiar y laboral: El trabajador pertenece a dos espacios, su hogar y su centro de trabajo, por ello las empresas han de asumir el compromiso de implementar horarios de trabajo racionales, a fin de que las personas logren velar y atender a su familia, especialmente, en circunstancias de tener a su responsabilidad niños pequeños, personas mayores o enfermas.

3.3 Identificación de las variables

El proceso investigativo abordó teórica y metodológicamente a las variables:

V1: Inteligencia emocional

V2: Satisfacción laboral

IV. METODOLOGÍA

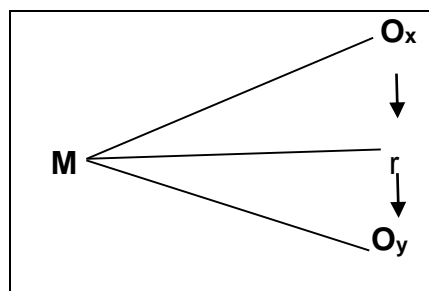
4.1 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo: El estudio se enmarcó en las investigaciones básicas ya que su interés se centró en generar un nuevo conocimiento, para el presente caso solamente se buscó conocer el estado de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral y su índice de correlación, en el contexto de un hospital estatal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Nivel: Atendiendo a su finalidad, la investigación asumió alcance correlacional porque se orientó a evaluar el índice de la correlación existente entre ambas variables (Hernández, et al., 2014). En la investigación se proyectó a establecer el grado de relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, desde la percepción de un grupo de profesionales de salud.

4.2 Diseño de la Investigación

En el entendido que el diseño incorpora la estrategia o procedimiento utilizado para acopiar información de las variables (Ñaupás, Mejía, Novoa, Villagómez, 2013), se utilizó un diseño no experimental ya que no se presentó ningún estímulo ni se manipuló intencionadamente las variables. El esquema del diseño seleccionado es:



Dónde:

M	=	Muestra seleccionada
O_x	=	Información sobre la variable inteligencia emocional
O_y	=	Información sobre la variable Satisfacción laboral
r	=	Índice de correlación entre las variables

4.3 Operacionalización de variables

Como se señaló, en la investigación, se trabajó las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, su operacionalización permitió definirla conceptual y operacionalmente, además, se identificaron sus dimensiones tenidas en cuenta para evaluarlas:

Definición conceptual

V1: Inteligencia emocional

Para Hernández (2018) la inteligencia emocional constituye un conjunto de habilidades que posibilitan a la persona la gestión de los sentimientos y pensamientos en base al conocimiento de las emociones propias y ajenas.

V2: Satisfacción laboral

Constituye la actitud que adopta el trabajador respecto a la labor que realiza, se le define como el estado emotivo de carácter positivo o satisfactorio que resulta de la valoración del trabajo o práctica profesional de un trabajador. (Bautista y Uriarte, 2019)

Definición operacional

V1: Inteligencia emocional

Es la capacidad que poseen los profesionales de la salud que laboran en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande para identificar, comprender y regular las emociones y sentimientos; se evaluó a través de la Escala de estado de ánimo de rasgo-meta de Salovey y Mayer, considerando sus dimensiones: Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional.

V2: Satisfacción laboral

Es un estado de emoción positiva que experimentan los profesionales de la salud que laboran en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, al cumplir con sus labores de atención a los pacientes, fue evaluada mediante la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), en base a sus dimensiones: Satisfacción con los retos del trabajo, con una remuneración justa, con las condiciones de trabajo y con la relación trabajo – empleado.

4.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general:

La inteligencia emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, 2021

Hipótesis específicas:

La percepción emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, 2021.

La comprensión de sentimientos se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, 2021.

La regulación emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, 2021.

4.5 Población – Muestra

La población en estudio estuvo conformada por 105 trabajadores del Hospital “El buen samaritano” de la ciudad de Bagua Grande, organizada del modo siguiente:

Condición	Hombres	Mujeres	Total
Personal administrativo	25	15	40
Profesionales de la salud	35	30	65
Total	60	45	105

La muestra seleccionada estuvo integrada por los profesionales de la salud, es decir, 65 trabajadores, el criterio de inclusión asumido fue sólo trabajar con los profesionales de la salud, por ser quienes podían brindar información de ambas variables en el proceso de atención directa de los pacientes, entonces, se excluyó al personal administrativo quien no trabaja directamente en la atención a los pacientes; por tanto, la selección de la muestra se hizo utilizando el muestreo no probabilístico, a criterio o conveniencia del investigador, en el presente caso las unidades de análisis seleccionadas son las que tienen mayor conocimiento de su desempeño con los pacientes y los que requieren contar con buen nivel de inteligencia emocional.

4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

Atendiendo al enfoque cuantitativo del estudio, la recolecta de información implicó hacer uso de la técnica de la encuesta porque permitió recoger opiniones y respuestas de los encuestados para determinar el estado de su inteligencia emocional y su grado de satisfacción laboral.

Como instrumentos se utilizó la Escala de estado de ánimo de rasgo-meta de Salovey y Mayer con la que se pudo determinar el nivel de inteligencia emocional en los sujetos de la muestra, además, para evaluar la satisfacción laboral de los sujetos de la muestra se aplicó la adaptación de la “escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)”.

No obstante, se trabajó con instrumentos estructurados y aplicados en otros contextos y adaptados por el investigador, ellos fueron objeto de medición de su validez y confiabilidad. La validación se hizo de su contenido mediante criterio de expertos, profesionales idóneos quienes los revisaron para luego emitir el respectivo informe de validación. La determinación de su fiabilidad se hizo mediante la aplicación de la prueba Alfa de Cronbach, además, se necesitó el apoyo del software estadístico SPSS.

4.7 Recolección de datos

Para cumplir con el proceso de recolecta de datos se estimó conveniente desarrollar los pasos siguientes: Luego de elaborar los instrumentos, asumiéndolos como válidos y confiables, primero, se solicitó autorización a la gerencia del Hospital “El buen samaritano” a efecto de poder aplicar los instrumentos y entrar en contacto con los profesionales de la salud considerados como fuentes informantes; segundo, se coordinó con dicho personal para obtener su consentimiento informado y fijar el espacio de tiempo para responder los

instrumentos; tercero, el día y hora señalada se procedió a aplicar las dos escalas.

4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Concluida la recolección de datos, se procedió a darle tratamiento y procesamiento, elaborándose una base de datos y de variables, utilizando la técnica estadística tanto en su modalidad descriptiva como en la inferencial; la descriptiva permitió conocer el estado de las variables y la inferencial permitió determinar el índice de correlación entre las variables, seleccionando la prueba de Spearman para calcular dicho índice estadístico; proceso en el que igualmente resultó muy útil el programa estadístico SPSS V23.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de resultados

Atendiendo al objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021. Los resultados son:

Tabla 1

Contingencia entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en hospital "El Buen Samaritano" Bagua Grande 202

Variables		Satisfacción laboral			Total
		Insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	,0%	,0%	,0%
	Adecuado	Recuento	0	18	2
		% del total	,0%	27,7%	3,1%
	Alto	Recuento	0	8	37
		% del total	,0%	12,3%	56,9%
Total	Recuento	0	26	39	
	% del total	,0%	40,0%	60,0%	

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Según los datos generados sobre las dos variables aleatorias, la tabla de contingencia entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de la salud investigados, donde para la inteligencia emocional adecuado hay 18 profesionales (27,7%) le corresponde el nivel medianamente satisfactorio de la satisfacción laboral; al 12,3% del inteligencia emocional alto le pertenece el nivel medianamente satisfactorio de la satisfacción laboral; en tanto el 56,9% del inteligencia emocional alto, le pertenece el nivel satisfactorio de la satisfacción laboral. De la lectura se deduce que el nivel de inteligencia emocional del profesional de salud en el hospital permite que ellos incrementen su nivel de satisfacción laboral respecto a la labor que realiza.

Resultados de la correlación, según objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Establecer la relación de la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 2

Contingencia entre percepción emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en hospital “El Buen Samaritano” Bagua Grande 2021.

Variables	Satisfacción laboral			Total		
		Insatisfactorio	Medianamente satisfactorio		Satisfactorio	
Percepción emocional	Bajo	Recuento	0	0	0	
		% del total	,0%	,0%	,0%	
	Adecuado	Recuento	0	21	5	26
		% del total	,0%	32,3%	7,7%	40,0%
	Alto	Recuento	0	5	34	39
		% del total	,0%	7,7%	52,3%	60,0%
Total	Recuento	0	26	39	65	
	% del total	,0%	40,0%	60,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Los datos corresponden a los resultados concernientes a la relación entre percepción emocional y satisfacción laboral, donde para la percepción emocional de nivel adecuado con el 32,3% le corresponde una satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; al 7,7% de percepción emocional alto le corresponde una satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; en tanto que para el 52,3% de percepción emocional alto, le corresponde una satisfacción laboral de nivel satisfactorio. Del análisis e interpretación, se deduce que la habilidad de identificar las emociones propias o de otras personas guarda relación con el grado de satisfacción laboral que tenga el profesional de salud.

Objetivo específico 2: Establecer la relación de la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 3

Contingencia entre comprensión de sentimientos y satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital “El Buen Samaritano” Bagua Grande 2021.

Variables			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio	
Comprensión de sentimientos	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	,0%	,0%	,0%	,0%
	Adecuado	Recuento	0	18	5	23
		% del total	,0%	27,7%	7,7%	35,4%
	Alto	Recuento	0	8	34	42
		% del total	,0%	12,3%	52,3%	64,6%
	Total	Recuento	0	26	39	65
		% del total	,0%	40,0%	60,0%	100,0%

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Los datos presentados muestran los resultados concernientes a la relación entre la dimensión comprensión de sentimientos de la inteligencia emocional y la variable satisfacción laboral, se halló que para la comprensión de sentimientos de nivel adecuado al 27,7% le corresponde satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; al 12,3% de comprensión de sentimientos nivel alto, le corresponde una satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; asimismo, al 52,3% de comprensión de sentimientos nivel alto, le corresponde el nivel satisfactorio de la satisfacción laboral. En base al análisis se infiere que el nivel de comprensión de sentimientos del profesional de salud en el hospital permite incrementar el nivel de satisfacción laboral que adopte el trabajador respecto a sus vivencias laborales.

Objetivo específico 3: Establecer la relación de la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 4

Contingencia entre regulación emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en hospital “El Buen Samaritano” Bagua Grande 2021.

Variables		Satisfacción laboral			Total	
		Insatisfactorio	Medianamente satisfactorio	Satisfactorio		
Regulación emocional	Bajo	Recuento	0	0	0	
		% del total	,0%	,0%	,0%	
	Adecuado	Recuento	0	20	4	24
		% del total	,0%	30,8%	6,2%	36,9%
	Alto	Recuento	0	6	35	41
		% del total	,0%	,9,2%	53,8%	63,1%
Total	Recuento	0	26	39	65	
	% del total	,0%	40,0%	60,0%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Los datos presentados corresponden a los resultados de la relación entre la dimensión regulación emocional y la variable satisfacción laboral, se visualiza que para la regulación emocional de nivel adecuado el 30,8% le corresponde satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; al 9,2% del regulación emocional alto le corresponde satisfacción laboral de nivel medianamente satisfactorio; en tanto, al 53,8% del regulación emocional alto, le corresponde satisfacción laboral de nivel satisfactorio. Según lo descrito se observa la relación, pues el porcentaje de regulación emocional alto crece según se incrementa también el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

5.2 Interpretación de resultados

5.2.1 Prueba de normalidad

Según Córdova (2006), la prueba de normalidad es un procedimiento no paramétrico que se utiliza para comprobar la hipótesis nula, de que la muestra procede de una población en la que la variable está distribuida según la normal. Para evaluar la normalidad del conjunto de datos, se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra fue mayor a 30; considerando como:

Hipótesis nula (H_0): El conjunto de datos siguen una distribución normal.

Hipótesis Alternativa (H_a): El conjunto de datos no siguen una distribución normal.

Tabla 5

Contraste de normalidad de los puntajes obtenidos en las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral

Test de Kolmogorov-Smirnov	Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
N	65	65
Estadístico	,090	,201
Gl.	65	65
Sig. asintótica. (bilateral)	,200	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Interpretación: Asumiendo H_0 , que la población está distribuida normalmente, se observa que el valor de Sig. Asintótica (p – valor) es mayor de 0,05, para la variable inteligencia emocional; por lo que la variable se ajusta a la normalidad y en consecuencia se rechaza la hipótesis alterna y se asume que los datos de la variable inteligencia emocional sigue una distribución normal. Con respecto a la variable satisfacción laboral, el valor de Sig. Asintótica (p – valor) es menor de 0,05; por lo que la variable no se ajusta a la normalidad, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se

concluye que los datos de la variable satisfacción laboral no sigue una distribución normal

5.2.2 Resultados según objetivos

Considerando el objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021. Los resultados en base a las hipótesis planteadas, son:

Hipótesis planteadas:

Hi: Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

H₀: No existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en hospital "El Buen Samaritano" Bagua Grande 2021.

	CORRELACIÓN	Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,680**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación de Pearson	,680**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	65	85

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Al establecer la asociación entre variable, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud del hospital El Buen samaritano de Bagua Grande y, realizada la prueba de hipótesis, con el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,680, el mismo que tiene

incorporada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Asumiendo que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es reducida y, que el valor derivado de la prueba estadística se encuentra comprendida en el rango <0,40 – 0,69>, entonces es posible afirmar que existe relación positiva moderada entre ambas variables, consecuentemente, se acepta la hipótesis de investigación (H_i).

Resultados de la correlación, según objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Establecer la relación de la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

H_i: Existe relación positiva entre la percepción emocional y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

H₀: No existe relación positiva entre satisfacción laboral y la Satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre percepción emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en Hospital “El Buen Samaritano” Bagua Grande 2021.

	CORRELACIÓN	Percepción emocional	Satisfacción laboral
Percepción emocional	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,679**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación de Pearson	,679**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	65	65

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Revisando los datos presentados, se aprecia la existencia de una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre percepción emocional y satisfacción laboral. Así lo indica el resultado al efectuar la prueba de hipótesis mediante el estadístico de Pearson, este adopta el valor equivalente a 0,679 el mismo que tiene incorporada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Dado que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) resulta muy pequeña y, atendiendo a que el valor derivado del estadístico está comprendido en el rango $\langle 0,40 - 0,69 \rangle$, por lo que es posible aceptar la hipótesis de investigación (H_i), es decir, que existe relación positiva moderada entre ambas variables.

Objetivo específico 2: Establecer la relación de la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.

H_i : Existe relación positiva entre la comprensión de sentimientos y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

H_0 : No existe relación positiva entre la comprensión de sentimientos y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre comprensión de sentimientos y satisfacción laboral del profesional de la salud en hospital “El Buen Samaritano” Bagua Grande 2021.

	CORRELACIÓN	Compresión de sentimientos	Satisfacción laboral
Compresión de sentimientos	Coeficiente de correlación de Pearson	1,000	,578**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación de Pearson	,578**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	65	65

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Al analizar los datos presentados, se advierte la existencia de correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la dimensión comprensión de sentimientos y la variable satisfacción laboral. En base a la prueba de hipótesis mediante el estadístico de Pearson, se halló el valor equivalente a 0,578, quien está asociado a una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Considerando que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es reducida y además que el valor derivado del estadístico está comprendido en el rango <0,40 – 0,69>, es posible afirmar que existe relación positiva moderada entre la dimensión de la inteligencia emocional y la variable satisfacción laboral.

Objetivo específico 3: Establecer la relación de la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Hi: Existe relación positiva entre regulación emocional y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

H₀: No existe relación positiva entre regulación emocional y la satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre regulación emocional y satisfacción laboral del profesional de la salud en el Hospital El Buen Samaritano Bagua Grande 2021.

CORRELACIÓN		Regulación emocional	Satisfacción laboral
Regulación emocional	Coefficiente de correlación de Pearson	1,000	,677**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	65	65
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación de Pearson	,677**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	65	65

La correlación es significativa al nivel 0,01(bilateral)

Fuente: Base de datos de la encuesta para valorar la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de salud en hospital de Bagua Grande.

Los datos presentados muestran que existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre la dimensión regulación emocional y la variable satisfacción laboral. Verificando la prueba de hipótesis, al aplicar el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,677, el mismo que tiene asociada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. En la medida

que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es reducida y, además, considerando que el valor obtenido del estadístico está comprendido en el rango $<0,40 - 0,69>$, por lo que se asume que existe relación positiva moderada entre la regulación emocional y la variable satisfacción laboral.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de los resultados

Al establecer la asociación entre variables, los datos generados sobre ellas en la tabla de contingencia entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los profesionales de la salud investigados, se halló que para la inteligencia emocional de nivel alto con el 56,9%, le pertenece el nivel satisfactorio de la satisfacción laboral. De la lectura se deduce que en la mayoría de profesionales de la muestra el nivel de inteligencia emocional al estar ubicado en la categoría alto, esto permite que ellos incrementen su nivel de satisfacción laboral respecto a la labor que realizan.

Analizando los datos según dimensiones, al establecer la relación de la dimensión percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud incluidos en la muestra, se encontró que para el 52,3% de percepción emocional de nivel alto, le corresponde una satisfacción laboral de nivel satisfactorio. Entonces, se deduce que la habilidad de identificar las emociones propias o de otras personas guarda relación con el grado de satisfacción laboral que tenga el profesional de salud.

Igualmente, al establecer la relación de la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales investigados, se halló que al 52,3% de comprensión de sentimientos con nivel alto, le corresponde el nivel satisfactorio de la satisfacción laboral. Resultados que permiten inferir que el nivel de comprensión de sentimientos del profesional de salud en el hospital permite incrementar el nivel de satisfacción laboral que adopte el trabajador respecto a sus vivencias laborales.

Asimismo, al establecer la relación de la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del grupo muestral, se obtuvo que al 53,8% de regulación emocional de nivel alto, le

corresponde satisfacción laboral de nivel satisfactorio. Según lo descrito, se deduce que el porcentaje de regulación emocional alto se incrementa según se amplíe también el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

Concerniente a la prueba de hipótesis, que indica: Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el grupo de la muestra; luego de aplicado el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,680, en tal razón es posible afirmar que existe relación positiva moderada entre ambas variables, consecuentemente, se acepta la hipótesis de investigación (H_i), indicando que en tanto se desarrolle la inteligencia emocional, también se desarrollará la satisfacción laboral del personal de salud, caso contrario, si disminuye la inteligencia emocional, igualmente disminuirá la satisfacción de los trabajadores.

6.2 Comparación de resultados con antecedentes

Los resultados obtenidos conducen a establecer correspondencia con los que obtuvieron los investigadores considerados en los trabajos previos o antecedentes, así: con la investigación de Alarcón, Ganga, Pedraza y Monteverde (2020) quienes estudiaron la satisfacción laboral y el grado de motivación en profesionales de la salud en un hospital chileno; los investigadores hallaron que la satisfacción en la muestra investigada es de nivel alto (23%), mientras que el 77% de ella posee nivel alto de motivación; existe similitud con sus conclusiones ya que determinaron que entre la satisfacción laboral y la motivación existe correlación positiva.

De igual manera, hay coincidencia con el estudio de Cruz (2019) donde trabajó la inteligencia emocional asociada a la satisfacción laboral en una muestra de enfermeros (as) de un centro hospitalario; además, sus resultados expresan que el 75,3% de enfermeros (as) mostraron inteligencia emocional de nivel adecuado y 93,2% de ellos se evaluaron

en una satisfacción laboral de nivel moderado, llegando a la conclusión que entre las variables investigadas hay una relación significativa; datos coincidente con la investigación realizada donde los hallazgos confirman la existencia de una relación positiva entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Asimismo, hay concordancia con los resultados obtenidos por Apaza y Carrillo (2018) quien también estudió la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; sus resultados señalan que el 64.29% de enfermeras se hallan satisfechas laboralmente en un nivel moderado y presentan una inteligencia emocional adecuada; datos que coinciden con los obtenidos en la investigación, asimismo con su conclusión principal la cual indica que existe correlación significativa directa entre ambas variables.

Finalmente, el estudio permitió entender la influencia, muchas veces determinante, que posee la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, esto, porque hace posible que la persona comprenda sus obligaciones en el centro de trabajo, teniendo en consideración sus emociones, sentimientos y capacidades, le facilita la posibilidad de apreciar su entorno laboral como positivo y apreciarse satisfecho en base a ello; asimismo, dependiendo de cuán inteligente emocionalmente sea el trabajador repercutirá en su satisfacción; en esencia, la habilidad de poseer buen nivel de inteligencia emocional favorecerá de manera directa y efectiva a la satisfacción laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- a. Se estableció la relación de la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, aplicando el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,679, indicando que si el profesional de la salud es capaz de percibir las emociones propias y ajenas, eso le hará sentirse más satisfecho en su labor; entonces, al aceptar la hipótesis de investigación, se concluye que existe relación positiva moderada entre la dimensión y la variable satisfacción laboral.

- b. Se estableció la relación de la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, aplicando el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,578, indicando que si el profesional de la salud es capaz de comprender sus propios sentimientos y los de sus compañeros de trabajo, se podrá sentir más satisfecho en su labor; entonces, al aceptar la hipótesis de investigación, se concluye que existe relación positiva moderada entre la dimensión y la variable satisfacción laboral.

- c. Se estableció la relación de la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, aplicando el estadístico de Pearson, se obtuvo el valor de 0,677, indicando que si el profesional de la salud es capaz regular o manejar las emociones propias y ajenas, eso le hará sentirse más satisfecho en su labor; entonces, al aceptar la hipótesis de investigación, se concluye que existe relación positiva moderada entre la dimensión y la variable satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

- a. Al jefe de potencial humano/recursos humanos del Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, adoptar estrategias encaminadas a favorecer la inteligencia emocional de los profesionales de la salud ya que existe un porcentaje significativo de ellos que no tiene alto nivel de inteligencia emocional.

- b. Al jefe de potencial humano/recursos humanos del Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, evaluar los factores que contribuyen con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud a efectos de implementar estrategias encaminadas a optimizar su desempeño en el trabajo.

- c. A los profesionales de la salud que laboran en el Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, incrementar su nivel de inteligencia emocional con la finalidad de brindar atención con calidad y calidez, que les genere mayor satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraza, L. y Monteverde, A. (2020). *Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*. Investigación. Medwave 2020;20(4): e7900 doi: 10.5867/medwave.2020.04.7900
- Apaza, Y. T. y Carrillo, G. G. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral las enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Arequipa.
- Bolívar, J. L. (2019). *Inteligencia emocional y productividad laboral del personal de salud del Centro de Salud Néstor Gambetta, DIRESA Callao, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] Callao.
- Bautista, J. y Uriarte, H. E. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Chiclayo.
- Bedoya, Y. B. y Barrientos, R. P. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Ayacucho
- Calloapaza, L. y Condori, S. Y. (2017). *Factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Arequipa norte distrito de Sachaca, Arequipa, 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa] Arequipa.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión] Juliaca – Puno.
- Cruz, A. F. (2019). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Amarilis – Huánuco 2018*. [Tesis de grado, universidad de Huánuco] Huánuco.

- De la Cruz, A. C. (2019). *Influencia de la Inteligencia Emocional sobre la Satisfacción Laboral en la Organización: Una Revisión de Estudios*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Santiago de Cali] Colombia.
- De la Torre, B. J. (2019). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 – Lima*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres] Lima
- De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. Artículo. Revista Psicología desde el Caribe, vol. 35, núm. 1, 2018. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21359522002/21359522002.pdf>
- Duarte, F. (2018). *Inteligencia emocional asociada a salud mental en estudiantes universitarios de la carrera de Psicología*. Artículo. Innovare Revista de ciencia y tecnología 7(1):58-73. https://www.researchgate.net/publication/334617690_Inteligencia_emocional_asociada_a_salud_mental_en_estudiantes_universitarios_de_la_carrera_de_Psicologia
- Farro, M. E., Rivera, M., Callan, R. y Moquillaza, V. H. (2018). *Relación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obstetras de un hospital del cono norte de Lima*. Artículo. Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería es una publicación de la Facultad de Obstetricia y Enfermería de la Universidad de San Martín de Porres. <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/1178/945>
- Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?* Artículo. Revista Rev. iberoam. educ. super vol.6 no.16 México may. 2015
- Fundación PASS. (2016). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Artículo. <http://www.fundacionpass.org/que-es-la-inteligencia-emocional/>

- Gómez, Q. (2018). *¿Qué es la inteligencia emocional?* Artículo en internet. <https://www.medicinalliure.com/es/la-inteligencia-emocional-competencia-basica-profesionales-de-la-salud/>
- Gómez, G. E., Meneses, A. C. y Palacio, M. C. (2017). *La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout*. Artículo. Volume 23, Issues 2–3, July–December 2017, Pages 71-75. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134793716300550>
- Hernández, G. D. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*. Artículo de investigación. Universidad La Laguna – España. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, H. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ta Ed. México: Edit. McGraw Hill.
- Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Tarapoto.
- Marín, H. S. y Placencia, M. D. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Artículo. Revista Horiz. Med. vol.17 no.4 Lima oct./dic. 2017
- Martins, A. (2019). *Cómo en Uruguay enseñan la inteligencia emocional a miles de niños “para los trabajos del futuro”*. Artículo en internet. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47570355>
- Montesinos, P. C. (2018). *Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Lima.
- Ñaupas, P. H., Mejía, M., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. 3era Edición. Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la UNMSM

- Parra, A. M., Ramírez, R. L., Pernas, I. A. y Ortiz, A. (2018). *La Inteligencia emocional en pacientes miembros de la Fundación Casa de la Diabetes Cuenca, Ecuador*. Artículo. Revista Cubana Educación Superior. 2018. 2. 14-30. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces02218.pdf>
- Regader, B. (2018). *¿Qué es la Inteligencia Emocional?* Artículo. Revista digital Psicología y mente. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Rojas, S. E. (2016). *La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia*. [Tesis de grado, Corporación Universitaria Lasallista] Colombia.
- Salessi, S. y Omar, A. (2017). *Satisfacción laboral: Un modelo explicativo basado en variables disposicionales*. Artículo. Revista Colombiana de Psicología Vol. 26 N° 2 julio-diciembre 2017. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/60651/62381>
- Sarmiento, G. S. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Lima.
- Serrano, J. (2017). *Regulación Emocional: El proceso esencial de la Inteligencia Emocional*. Artículo en internet. <https://www.areahumana.es/regulacion-emocional/>
- Silva, E. (2018). *El síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Tapia, W. (2018). *Cuidado humanizado desde la percepción del paciente, familiar cuidador y enfermero. Hospital I El buen samaritano - Essalud 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Chiclayo.

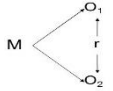
Terán, A. C. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral*. [Tesis de grado, Universidad de las Américas – UDLA] Ecuador

Velásquez, J. V. (2019). *La importancia de la comprensión emocional*. Artículo. Universidad del Rosario – Colombia.
<https://www.urosario.edu.co/Periodico-NovaEtVetera/Salud/La-importancia-de-la-comprension-emocional>

ANEXOS

ANEXO Nº 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: “RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL DE BAGUA GRANDE – AMAZONAS, 2021”

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología de la Investigación	
<p>Pregunta general ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>	<p>H_i: La inteligencia emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021</p>	<p>La inteligencia emocional</p>	<p>Percepción emocional</p>	<p>Autoconciencia Autoconfianza</p>	<p>Tipo de Investigación: Será investigación de tipo básica y de nivel correlacional con enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014); se pretende determinar el nivel de relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral Diseño de investigación: Se usará diseño no experimental - transversal. (Hernández, et al., 2014). Su esquema:</p> 	
					<p>Comprensión de sentimientos</p>		<p>Actitud empática Actitud asertiva</p>
					<p>Regulación emocional</p>		<p>Autocontrol de emociones propias Control de emociones ajenas</p>
<p>Preguntas específicas ¿Qué relación existe entre la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos: Establecer la relación que existe entre la percepción emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas: La percepción emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>		<p>Satisfacción con los retos del trabajo</p>	<p>Conformidad con las tareas Trascendencia de la tarea Autonomía Retroalimentación del cargo mismo</p>		
				<p>Satisfacción con una remuneración justa</p>	<p>Satisfacción con el sueldo Satisfacción con la gestión del personal</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la comprensión de sentimientos con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>	<p>La comprensión de sentimientos se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Satisfacción con las condiciones de trabajo</p>	<p>Naturaleza del clima laboral Características del trabajo</p>		
				<p>Satisfacción con la relación trabajo – empleado</p>	<p>Características personales del trabajador Compatibilidad entre la personalidad y el puesto</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la regulación emocional con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>	<p>La regulación emocional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en el Hospital El buen samaritano de Bagua Grande, 2021.</p>					<p>Población y muestra Población: Estará integrada por 105 trabajadores del Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande. Muestra: La integrarán 65 profesionales de la salud que laboran en dicho hospital. Técnicas e instrumentos: Técnicas: La encuesta Instrumentos: Dos escalas: Una sobre la inteligencia emocional y la otra sobre satisfacción laboral.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Categorías	Técnica / Instrumen.
V.1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia emocional constituye un conjunto de habilidades que posibilitan a la persona la gestión de los sentimientos y pensamientos en base al conocimiento de las emociones propias y ajenas. (Hernández, 2018)	Es la capacidad que poseen los profesionales de la salud que laboran en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande para identificar, comprender y regular las emociones y sentimientos; se evaluará a través de la Escala de estado de ánimo de rasgo-meta de Salovey y Mayer, considerando sus dimensiones: Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional.	Percepción emocional	Autoconciencia	Niveles: Alto Adecuado Bajo	Encuesta: Escala de estado de ánimo de rasgo-meta de Salovey y Maye
				Autoconfianza		
			Comprensión de sentimientos	Actitud empática		
				Actitud asertiva		
			Regulación emocional	Autocontrol de emociones propias		
				Control de emociones ajenas		
V.2: SATISFACCIÓN LABORAL	Constituye la actitud que adopta el trabajador respecto a la labor que realiza, se le define como el estado emotivo de carácter positivo o satisfactorio que resulta de la valoración del trabajo o práctica profesional de un trabajador. (Bautista y Uriarte, 2019)	Es un estado de emoción positiva que experimentan los profesionales de la salud que laboran en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande, al cumplir con sus labores de atención a los pacientes, será evaluada mediante la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), en base a sus dimensiones: Satisfacción con los retos del trabajo, con una remuneración justa, con las condiciones de trabajo y con la relación trabajo – empleado.	Satisfacción con los retos del trabajo	Conformidad con las tareas	Niveles: Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Encuesta: escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
				Trascendencia de la tarea		
			Satisfacción con una remuneración justa	Satisfacción con el sueldo		
				Satisfacción con la gestión del personal		
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Características del trabajo		
				Naturaleza del clima laboral		
			Satisfacción con la relación trabajo – empleado	Características personales del trabajador		
				Compatibilidad entre la personalidad y el puesto		

ANEXO N° 2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

ESCALA PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Respetado (a) Señor (a) (ta): Estoy llevando a cabo una investigación con fines netamente académicos, con el propósito de identificar su nivel de inteligencia emocional, le agradeceré que responda con sinceridad y objetividad.

INSTRUCCIONES: Lea comprensivamente las siguientes proposiciones, luego marque la respuesta que considere está más afín a lo que piensa o siente: SIEMPRE (3); A VECES (2) o NUNCA (1)

N°	ÍTEMS	3	2	1
	Dimensión: Percepción emocional			
1	Me intereso por los sentimientos que experimento en mi trabajo y mi hogar			
2	Presto mucha atención a cómo me siento			
3	Me preocupo por dedicar tiempo a meditar sobre mis emociones			
4	Creo que vale la pena atender a mis estado de ánimo y emociones			
5	No me preocupa que mis sentimientos afecten a mis pensamientos			
6	Pienso a menudo en mi estado de ánimo y mis sentimientos.			
7	Me intereso mucho en cómo me siento			
	Dimensión: Comprensión de sentimientos			
8	Comprendo claramente mis sentimientos			
9	Soy consciente de los sentimientos que experimento en diversas circunstancias			
10	Por lo general sé cuáles son mis sentimientos sobre los pacientes que atiendo			
11	Soy capaz de expresar cómo me siento			
12	Se me hace poco fácil decir cuáles son mis emociones			
13	Me considero capaz de poder comprender mis sentimientos y los de los pacientes			
14	En circunstancias que me siento triste o mal, habitualmente adopto una posición optimista			
	Dimensión: Regulación emocional			
15	Cuando me siento triste, pienso en cosas agradables			
16	Procuró tener ideas positivas, no obstante me sienta mal			
17	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.			
18	Cuando me siento contento poseo mucha energía para cumplir mis obligaciones			
19	Procuró asumir un buen estado de ánimo con los pacientes y demás personas			
20	Cuando algo me molesta procuró cambiar mi estado de ánimo			
21	Evito hacer todo aquello que molesta a los pacientes u otras personas			

Fuente: Adaptado de la Escala Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS)
Escala de meta-estado de ánimo de rasgos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Escala para evaluar la inteligencia emocional

2. Autor:

Adaptado por el Br. José Lenin Vásquez Vásquez de la Escala Trait Meta-Mood Scale (TMMS) (Escala de meta-estado de ánimo de rasgos), del grupo de investigación de Salovey y Mayer (1995).

3. Objetivo:

Identificar el nivel de inteligencia emocional en la muestra seleccionada.

4. Usuarios:

La escala se aplicó a 65 profesionales de la salud que laboran en el Hospital “El buen samaritano” de Bagua Grande.

5. Especificaciones y forma de suministro.

1º La escala consta de veintiún ítems, organizados por igual entre sus 3 dimensiones: Percepción emocional, comprensión de sentimientos y regulación emocional.

2º La escala fue aplicada de modo individual a cada sujeto de la muestra, bajo responsabilidad del investigador.

3º La escala se desarrolló en un lapso de 20 minutos aproximadamente, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los profesionales.

6. Estructura

Variable: Inteligencia emocional		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Percepción emocional	Autoconciencia	1,2,3,4
	Autoconfianza	5,6,7
Comprensión de sentimientos	Actitud empática	8,9,10,11
	Actitud asertiva	12,13,14
Regulación emocional	Autocontrol de emociones propias	15,16,17,18
	Control de emociones ajenas	19,20,21

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Bajo	[01 – 21)
Adecuado	[22 - 42)
Alto	[43 – 63)

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones		
	Percepción emocional	Comprensión de sentimientos	Regulación emocional
Bajo	[01 – 07)	[01 – 07)	[01 – 07)
Adecuado	[08 – 14)	[08 – 14)	[08 – 14)
Alto	[15 – 21)	[15 – 21)	[15 – 21)

8. **Validación:** Se hizo a criterio de expertos y fue de su contenido.

9. **Confiabilidad:** Se midió a través de la prueba Alfa de Cronbach.

ESCALA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Respetado (a) Señor (a) (ta): Estoy llevando a cabo una investigación con fines netamente académicos, con el propósito de identificar su nivel de satisfacción laboral, le agradeceré que responda con sinceridad y objetividad.

INSTRUCCIONES: Lea comprensivamente las siguientes proposiciones, luego marque la respuesta que considere está más afín a lo que piensa o siente: SIEMPRE (3); A VECES (2) o NUNCA (1)

N°	ÍTEMS	3	2	1
	Dimensión: Satisfacción con los retos del trabajo			
1	Considero que el trabajo que realizo encaja con mi personalidad.			
2	El trabajo que realizo es tan valioso como los demás			
3	Me gusta mi trabajo y me hace sentir útil.			
4	Estoy satisfecho con los resultados de mis labores.			
5	El trabajo que realizo me hace sentir realizado personalmente			
	Dimensión: Satisfacción con una remuneración justa			
6	Constantemente la remuneración que recibo me hace sentir mal			
7	Con lo que gano es posible atender las necesidades de mi familia			
8	Siento que la empresa me explota con el sueldo que me paga			
9	Pienso que dejaría la empresa si en otra me pagaran mejor			
10	La empresa estimula mi trabajo y me otorga incentivos			
	Dimensión: Satisfacción con las condiciones de trabajo			
11	El espacio físico del lugar de trabajo facilita que realice mis labores.			
12	El ambiente físico donde laboro me resulta confortable.			
13	El horario de trabajo es tedioso.			
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo			
15	El ambiente laboral en la empresa resulta inigualable.			
	Dimensión: Satisfacción con la relación trabajo-empleado			
16	Me gustaría recibir "buen trato" en la empresa donde laboro.			
17	Procuro ser eficiente y llevarme bien con todos mis compañeros de trabajo			
18	Me siento satisfecho porque mi jefe valora el resultado de mi trabajo.			
19	El trabajo que realizo no va con mi personalidad			
20	Me siento presionado en el trabajo que realizo			

Fuente: Adaptado de la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) (1999)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Escala para evaluar la satisfacción laboral

2. Autor:

Adaptado por el Br. José Lenin Vásquez Vásquez de la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) (1999).

3. Objetivo:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en la muestra seleccionada.

4. Usuarios:

La escala fue aplicada a 65 profesionales de la salud que laboran en el Hospital "El buen samaritano" de Bagua Grande.

5. Especificaciones y forma de suministro.

1º La escala consta de veinte ítems, organizados por igual entre sus 4 dimensiones: Satisfacción con los retos del trabajo, con una remuneración justa, con las condiciones de trabajo y con la relación trabajo-empleado.

2º La escala se aplicó de modo individual a cada sujeto de la muestra, bajo responsabilidad del investigador.

3º La escala se desarrolló en un lapso de 20 minutos aproximadamente, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo en los profesionales.

6. Estructura

Variable: Satisfacción laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Satisfacción con los retos del trabajo	Conformidad con las tareas	1,2,3,
	Trascendencia de la tarea	4,5
2. Satisfacción con una remuneración justa	Satisfacción con el sueldo	6,7,8
	Satisfacción con la gestión del personal	9,10
3. Satisfacción con las condiciones de trabajo	Características del trabajo	11,12,13
	Naturaleza del clima laboral	14,15
4. Satisfacción con la relación trabajo-empleado	Características personales del trabajador	16,17,18
	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	19,20

7. Escala.

7.1 Escala general:

NIVEL	Rango
Insatisfecho	[01 – 20)
Medianamente satisfecho	[21 - 40)
Satisfecho	[41 – 60)

7.2 Escala específica:

Nivel	Dimensiones			
	1	2	3	4
Insatisfecho	[01 – 05)	[01 – 05)	[01 – 05)	[01 – 05)
Medianamente satisfecho	[06 – 10)	[06 – 10)	[06 – 10)	[06 – 10)
Satisfecho	[11 – 15)	[11 – 15)	[11 – 15)	[11 – 15)

8. Validación: Se hizo de su contenido, por medio de criterio de expertos.

9. Confiabilidad: Se midió a través de la prueba Alfa de Cronbach

ANEXO 3

INFORMES DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas, 2021"**

Nombre del Experto: Hugo Mori Llacta

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la satisfacción laboral

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: Hugo Mori Llacta
N°. DNI: 08136608
PSICOLOGO
C.P.S.P. 7561

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas, 2021"**

Nombre del Experto: Hugo Mori Llacta

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la inteligencia emocional

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre: Hugo Mori Llacta
N°. DNI: 0013676

PSICOLOGO
C.Ps.P. 7561

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas, 2021"**

Nombre del Experto: Nancy Patiño Paredes.

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la satisfacción laboral

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1 Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado.	Si cumple	
2 Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables.	Si cumple	
3 Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado.	Si cumple	
4 Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario.	Si cumple	
5 Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad.	Si cumple	
6 Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación.	Si cumple	
7 Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado.	Si cumple	
8 Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores.	Si cumple	
9 Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación.	Si cumple.	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación.	Si cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Nombre: Nancy Patiño Paredes
 N° UNI PSICOLOGA
29555991

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande - Amazonas, 2021"**

Nombre del Experto: Nancy Patino Paredes

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la inteligencia emocional

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Si cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Si cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Si cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Si cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Si cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Si cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	Si cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Si cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Si cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Si cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Nombre: Nancy Patino Paredes
 N° DNI: 29555091
CE. N° 025
OSUCUJONE

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas, 2021"**

Nombre del Experto: Lc. Fiorella Giannina Julca Poma.

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la inteligencia emocional

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: _____
N°. DNI: 43128825

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **"Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande – Amazonas, 2021"**


Nombre del Experto: DC Fionella Guzmán Julia Parra Ha.

Nombre del instrumento: Escala para evaluar la satisfacción laboral

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple.	

III. OBSERVACIONES GENERALES


Nombre: _____
N°. DNI: 43128825.

ANEXO 4

ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Me intereso por los sentimientos que experimento en mi trabajo y mi hogar	40,29	55,297	,368	,859
2. Presto mucha atención a cómo me siento	40,57	53,187	,524	,853
3. Me preocupo por dedicar tiempo a meditar sobre mis emociones	40,43	55,341	,525	,854
4. Creo que vale la pena atender a mis estado de ánimo y emociones	40,86	51,363	,656	,847
5. No me preocupa que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	40,64	50,555	,726	,844
6. Pienso a menudo en mi estado de ánimo y mis sentimientos.	40,64	54,555	,535	,853
7. Me intereso mucho en cómo me siento	40,57	50,571	,772	,842
8. Comprendo claramente mis sentimientos	40,57	52,879	,654	,848
9. Soy consciente de los sentimientos que experimento en diversas circunstancias	40,43	55,956	,343	,859
10. Por lo general sé cuáles son mis sentimientos sobre los pacientes que atiendo	40,36	54,093	,507	,853
11. Soy capaz de expresar cómo me siento	40,64	53,170	,573	,851
12. Se me hace poco fácil decir cuáles son mis emociones	40,71	53,297	,526	,853
13. Me considero capaz de poder comprender mis sentimientos y los de los pacientes	40,36	56,709	,247	,863
14. En circunstancias que me siento triste o mal, habitualmente adopto una posición optimista	40,36	56,401	,277	,862
15. Cuando me siento triste, pienso en cosas agradables	40,64	57,940	,120	,867
16. Procuero tener ideas positivas, no obstante me sienta mal	40,64	58,709	,076	,867
17. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	40,64	58,709	,076	,867
18. Cuando me siento contento poseo mucha energía para cumplir mis obligaciones	40,64	53,170	,573	,851
19. Procuero asumir un buen estado de ánimo con los pacientes y demás personas	40,64	51,632	,628	,848
20. Cuando algo me molesta procuro cambiar mi estado de ánimo	40,36	56,709	,247	,863
21. Evito hacer todo aquello que molesta a los pacientes u otras personas	40,43	56,725	,264	,862

CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.Considero que el trabajo que realizo encaja con mi personalidad.	36,50	49,962	-,263	,877
2.El trabajo que realizo es tan valioso como los demás	36,79	45,104	,355	,855
3.Me gusta mi trabajo y me hace sentir útil.	36,43	42,418	,688	,843
4.Estoy satisfecho con los resultados de mis labores.	36,86	38,747	,857	,831
5.El trabajo que realizo me hace sentir realizado personalmente	36,71	41,143	,669	,842
6.Constantemente la remuneración que recibo me hace sentir mal	36,64	42,247	,592	,845
7.Con lo que gano es posible atender las necesidades de mi familia	36,64	40,863	,762	,838
8. que la empresa me explota con el sueldo que me paga	36,79	46,181	,146	,863
9.Pienso que dejaría la empresa si en otra me pagaran mejor	36,43	44,110	,454	,851
10.La empresa estimula mi trabajo y me otorga incentivos	36,71	40,989	,687	,841
11.El espacio físico del lugar de trabajo facilita que realice mis labores.	36,93	42,687	,498	,849
12.El ambiente físico donde laboro me resulta confortable.	36,64	39,478	,796	,835
13.El horario de trabajo es tedioso.	36,93	45,302	,275	,858
14.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	36,93	44,225	,411	,853
15.El ambiente laboral en la empresa resulta inigualable.	36,93	44,533	,372	,854
16.Me gustaría recibir "buen trato" en la empresa donde laboro.	36,64	44,709	,394	,853
17.Procuro ser eficiente y llevarme bien con todos mis compañeros de trabajo	36,71	48,681	-,146	,868
18.Me siento satisfecho porque mi jefe valora el resultado de mi trabajo.	36,64	42,093	,446	,852
19.El trabajo que realizo no va con mi personalidad	36,64	45,786	,184	,862
20.Me siento presionado en el trabajo que realizo	36,71	42,527	,627	,845



INFORME DE TURNITIN.

SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE UN HOSPITAL DE BAGUA GRANDE – AMAZONAS, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma deica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		

10	es.scribd.com	1 %
Fuente de Internet		

11	repositorio.udh.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		

12	repositorio.upica.edu.pe	1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo