



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de  
la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología**

**AUTORA:**

Bazán Padilla, Doris Roxana (ORCID: 0000-0002-3883-1235)

**ASESOR:**

Dr. Palacios Isla, Oswaldo Abraham (ORCID: 0000-0003-0935-5767)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi Dios, quien es el dador de la vida y porque su voluntad siempre es buena, agradable y perfecta.

A mis hijos LUIGI, WENDY y VALERIA quienes son la razón que me impulsan a seguir adelante.

A mis nietos y familia quienes nunca dejaron de creer en mí y son mi soporte emocional en todo tiempo, gracias por enseñarme a ser perseverante y luchar por mis sueños.

## **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por haberme permitido obtener nuevos conocimientos que contribuirá en mi labor como docente; mi reconocimiento especial a mi asesor de tesis por su orientación, paciencia y buena disposición durante el desarrollo de la investigación de mi tesis, titulado: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020.

A la jefa del Centro de Salud Santa Catalina y a todos mis compañeros de trabajo por haberme facilitado la obtención de la información para poder culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación y a los compañeros de clases por su apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y Operacionalización .....	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov para las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.....	17
Tabla 2: Relación entre la Variable X con la Variable Y .....	18
Tabla 3: Comprobación de la relación entre las dimensiones de la Variable X con la Variable Y .....	19
Tabla 4: Comprobación de la relación entre las dimensiones de la Variable Y con la Variable X .....	20
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad de Inteligencia Emocional .....	40
Tabla 6: Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral.....	40

## Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Resultados del diagrama de puntos de correlaciones .....	41
---	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020. La investigación es del tipo aplicada y no experimental transversal que corresponde al enfoque cuantitativo; su diseño es descriptivo correlacional; se trabajó con 105 profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo que corresponde a una muestra no probabilística de tipo censal de la población correspondiente a la institución; la técnica de recolección de datos es la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory para medir la variable inteligencia emocional y la Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) para medir la variable Satisfacción Laboral con escala ordinal; para el análisis de la información se utilizaron la estadística descriptiva y la inferencial. Respecto a los resultados obtenidos, en la Tabla 2 se evidencia mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Satisfacción Laboral; según esta prueba, el valor de coeficiente de correlación es de  $r=0.506$ , lo que indica una correlación significativa positiva moderada entre dichas variables.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, satisfacción laboral, autoestima, empatía, beneficios laborales.

## Abstract

The main objective of this research work was to determine if there is a relationship between emotional intelligence and job satisfaction in health professionals of a public establishment in Pacasmayo, 2020. The research is of the applied and non-experimental type that corresponds to the quantitative approach ; its design is descriptive correlational; Worked with 105 health professionals from a public establishment in Pacasmayo, which corresponds to a non-probabilistic census-type sample of the population corresponding to the institution; The data collection technique is the survey and the instruments used were the EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory to measure the emotional intelligence variable and the Job Satisfaction Scale (SL-SPC) to measure the Job Satisfaction variable with an ordinal scale; Descriptive and inferential statistics were used to analyze the information. Regarding the results obtained, Table 2 shows evidence by applying the Spearman Rho test to determine the relationship between the Emotional Intelligence variable and the Job Satisfaction variable; According to this test, the value of the correlation coefficient is  $r = 0.506$ , which indicates a moderate positive significant correlation between these variables.

**Keywords:** Emotional intelligence, job satisfaction, self-esteem, empathy, job benefits.

## I. INTRODUCCIÓN

En el Centro de Salud Santa Catalina de la Provincia de Pacasmayo, Departamento La Libertad, la atención comienza desde que la persona enferma ingresa al servicio de admisión, en donde se deriva si es para consulta médica o para el servicio de emergencia. En ese sentido, se ha detectado que el personal asistencial del Centro de Salud, al iniciar la atención del paciente, lo realizan de forma automatizada sin el debido esmero o la importancia a su enfermedad; muchas veces hasta con desinterés o el mínimo cuidado posible (Encuesta Laboral 2018, MINSA); dicho actuar conlleva a que los pacientes no presenten una mejoría en su salud o que los familiares de éstos presenten sus quejas o reclamos contra dicho personal del Centro.

Por el contrario, el profesional de la salud debe suministrar un inmejorable cuidado al paciente, para ello no solo debe contar con sapiencias teóricas y prácticas, sino que también debe de contar con una mesura física y una conducción de sentimientos, que le admita realizar sus diligencias de una manera efectiva y eficiente en la atención cotidiana (Berón & Palma, 2011).

Por otro lado, debemos considerar que cuando una persona sufre por estar enferma también sus familiares lo hacen, y lo que generalmente se busca es la recuperación del paciente, por ello, no solo se requiere que el diagnóstico del profesional de la salud sea exacto o que el tratamiento o medicamentos sean los adecuados, sino que también se exige que la atención sea de primera, y al decir ello, me refiero a que sea la mejor y que sea muy especial (Manual de Organización y Funciones, 2015).

En relación a ello, ciertos autores atestiguan que la inteligencia emocional es siempre una capacidad principal para los expertos de la salud, y señalan que para crear vínculos terapéuticos es ineludible hermanar y vislumbrar las propias emociones, como las conmociones de los enfermos y de sus familias. Por otro lado, piensan que los expertos de la salud tienen que saber tratar efectivamente las

conmociones que originan el contacto prolongado con el padecimiento y la muerte. (Aradilla, 2013).

En esa línea, son pocos los expertos de la salud del Centro que brindan una atención adecuada hacia los pacientes, al parecer dichos profesionales poseen un grado de vocación hacia la labor que desempeñan a pesar de que no se cuenta con el material o instalaciones adecuadas para otorgar un buen servicio de atención médica hacia los pacientes. Sin embargo, para otros profesionales asistenciales del Centro de Salud, se genera un problema cuando les incumbe crear un trato empático con el paciente y su familia, escuetamente porque esta conducta, en algunos, aun no se ha afianzado.

Es por ello, que ciertos profesionales, al momento de realizar la atención primaria de salud lo hacen sin la debida inteligencia emocional, repercutiendo o afectando en el tratamiento médico o salud de los pacientes. Es preciso manifestar que los profesionales de la salud muchas veces otorgan este tipo de atención debido a que se sienten disconformes con el salario que ganan o porque muchas veces no se sienten cómodos con el servicio en el que se encuentran o con los compañeros con los que comparten las instalaciones.

Ello, puede deberse a lo manifestado por la Organización Mundial del Trabajo en donde efectuaron una investigación de sobre las cualidades de la vida laboral, aplicándose cinco años del barógrafo laboral, resultando que el 90% de los trabajadores muestran insatisfacción laboral (Mamani López, 2014). En ese sentido, el Ministerio de Salud (MINSA) indica que el personal de salud concibe alta satisfacción personal y profesional en su centro de labores, cuando otorgan calidad de atención (Ministerio de Salud, 2002).

En ese sentido y tras haber observado el servicio otorgado por los expertos de la salud del Centro de Salud, nacen las distintas preocupaciones en cuanto al desarrollo de una buena atención con inteligencia emocional que conlleve a una satisfacción laboral adecuada, en este caso, en el personal asistencial del Centro

de Salud Materno Santa Catalina, con miras a alcanzar una atención de calidad y humanizada (Manual de Organización y Funciones, 2015).

Por lo tanto, a la presente investigación se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020?

Tiene justificación teórica porque es una contribución como nacimiento de sapiencias y referencia para el desarrollo de futuras indagaciones en el terreno de la psicología, en la salida de una cadena de problemas que perjudican de cualquier forma el desarrollo de las actividades y atención de los expertos de la salud. En relación al valor teórico, va de acuerdo a la inquietud de quién investiga, profundizando los enfoques teóricos que tratan la problemática de la investigación, con la finalidad de comprender el tema y encontrar las soluciones. Por tanto, esta investigación posee bases teóricas que avalan las variables de la investigación, con la intención de contribuir al aprendizaje, conocimiento y desarrollo del tema. Se justifica metodológicamente, debido a que propone una nueva estrategia que permite obtener un conocimiento válido o confiable. Para este estudio se hará uso de instrumentos que midan ambas variables, que se encuentran validados y adaptados a una muestra de expertos de la salud. Por otro lado, la justificación práctica, se manifiesta en la aplicación de la presente investigación frente a la problemática descrita, proponiendo estrategias y soluciones. Finalmente, tenemos la justificación con relevancia social, ya que con los resultados que se obtuvieron favorecieron e involucrar al grupo de expertos de la salud del Centro de Salud, para el análisis de su accionar dentro de dicha entidad.

En relación al objetivo general: Determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020. Como objetivos específicos: Determinar cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020; y Determinar cuál la relación entre las dimensiones de la

satisfacción laboral y la inteligencia emocional en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.

Por consiguiente, este estudio se plantea como hipótesis general: Hay relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO.

A fin de tener mayores conocimientos respecto a las variables de estudio, se toma en cuenta las investigaciones en el ámbito nacional.

Apaza, Y., & Carrillo, G. (2018), en su investigación correlacional de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral desarrollado en el Hospital Regional PNP de Arequipa - 2017, donde demostraron que tanto las enfermeras con grado (64.29%) y las enfermeras civiles (58.34%) con inteligencia emocional adecuada se encuentran moderadamente satisfechas; por lo cual, existe una relación entre las variables de estudio con un valor de 0.45.

Así mismo; Condori, P. (2017) en su estudio correlacional, tuvo como variables a la Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral. Se obtuvo como resultado que un 58% de enfermeras presenta una inteligencia emocional moderada; por lo cual, se concluye que hay relación positiva entre las variables, con un valor de 0.68.

Por su parte; Burga, Sánchez y Jaimes (2016), quienes en su investigación correlacional entre las variables inteligencia emocional y la resiliencia en pacientes con cáncer. Arrojo como resultados finales que en un 67% de personas con cáncer presentaban una buena inteligencia emocional; se concluye que hay una relación entre las variables, con un valor de 0.55.

En ese sentido; Ojeda, S. (2017), en su estudio correlacional, tuvo como variables a la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras de un Hospital de Lima, obtuvo que el 42.6% alcanzan una parcial a alta Insatisfacción laboral, seguido del 35.6% que presentó un nivel alto de satisfacción laboral y finalmente el 21.7% presentó un nivel regular de satisfacción. Concluyéndose de que existe una relación con un valor de 0.42.

Finalmente; Delgado, D. (2018) mediante su investigación correlacional entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en la micro red Candarave de Tacna; en cuanto a la satisfacción intrínseca el 91.1% están satisfechos

laboralmente, y el 8.9% se encuentran medianamente insatisfechos. Por otro lado, en la satisfacción extrínseca el 77.8% están satisfechos laboralmente y el 22.2% medianamente insatisfechos. Demostrando finalmente que existe relación entre las variables de estudio con un valor de 0.75.

En el ámbito internacional, se tomaron en cuenta investigaciones como la realizada por Perea J. y col. (2015) desarrollaron una investigación correlacional con las variables desempeño laboral y la inteligencia emocional en un Hospital de Málaga, España, en enfermeras de Salud Mental. Dicha investigación tuvo como resultado que el desempeño laboral y la inteligencia emocional, tienen una relación positiva en un 0.45 concluyendo que en medida que aumenta el nivel de percepción de emociones, disminuye el grado de desempeño. Demostrando que existe correlación entre sus variables por un valor de 0.45.

En Ecuador; López, J. (2016) en su investigación de posgrado de tipo correlacional, señaló como mudables de estudio la inteligencia emocional y el desempeño de maestros del UE Rosa Jesús cordero en la ciudad de Cuenca. La investigación arrojó como resultados que el 66% de los docentes está en capacidad de entender sus estados emocionales; además se evidenció en un 14% que los profesores se desempeñan con dificultad en cuanto a habilidades didácticas y pedagógicas. Finalmente se concluye con 0.58 que hay una relación positiva entre las variables.

Sin embargo, Guardiola y Basurto (2015) en su estudio correlacional tuvo como variables desempeño laboral y la inteligencia emocional del grupo dirigente del colectivo adventista de México; obtuvo como resultados que el 56% denotan una inteligencia emocional buena. Se ultima que hay una relación positiva entre las mudables, según el valor de correlación de 0.77.

Así mismo, Salas O. (2015) en su investigación de tipo correlacional, tuvo a las mudables inteligencias emocional y la satisfacción laboral, obteniéndose como resultados que el 55% de los trabajadores mantiene estabilidad emocional mientras que el 45% no; concluyéndose en una relación positiva entre las variables.

Por otro lado, Fleischhacker P. (2015), en su investigación correlacional, con las mudables inteligencia emocional y provecho laboral. Arrojando consecuencias que el 98% de los encuestados son fructíferos debido a que tienen una buena inteligencia emocional; concluyéndose que hay relación entre las mudables con un valor de 0.89.

Para explicar las variables que se han considerado es necesario buscar un sustento teórico, lo cual, facilitará la comprensión de la problemática. En cuanto a la definición de la inteligencia emocional, podemos señalar que se trata de las técnicas comprometidas en la identificación, utilización, entendimiento y conducción de los niveles emocionales de la persona misma y de los demás, con el fin de dar solución a los dilemas y regularizar el comportamiento de la persona (Mestre, Guil, & Brackett, 2010). En esa línea de ideas Aracil D. (2015), define a la Inteligencia Emocional como el talento de examinar el aprecio propio y el de otras personas, así como el discernimiento para conducirlos, estimularlos y conducirlos apropiadamente.

Según, Bar-On (1997), en su Teoría sobre la Inteligencia Emocional, señala que sus elementos son: a) Habilidades Intrapersonales, que sujeta la capacidad de la persona de identificar y entender sus propio sentir y emociones; b) Habilidades Interpersonales, es donde se manifiesta la simpatía que es la capacidad de entender el sentir de otras personas; c) Manejo del Estrés, se manifiesta la capacidad de aguante que tiene la persona ante los problemas y emociones negativas sin derrumbarse; d) Adaptabilidad, refiere la capacidad de la persona de detectar y crear salidas a las adversidades; y e) Impresión positiva, se manifiesta la convicción para asumir las cosas positivas de la vida a pesar de los problemas y del sentir negativo de las personas.

El mismo autor, señala los elementos de la inteligencia emocional, entre ellos se tiene: a) El Autoconocimiento. Es la facultad que se tiene para identificar los sentimientos que afectan nuestro cambio de ánimo. b) Autorregulación. Es la capacidad de poder controlar nuestras emociones ante determinadas hechos o acciones. c) Motivación. Es la capacidad que se tiene de poder dominar los

sentimientos hacia soluciones y no a las dificultades. d) Empatía. Capacidad de creer y sentir las conmociones de otras personas. e) Habilidades sociales. Se desarrollan con el fin de poder convencer a un grupo de personas.

Para reforzar los conocimientos de la variable, debemos considerar lo manifestado por Daniel Goleman (1995), quien señala que los sentimientos tienen más importancia que lo intelectual. Dicho autor indica que la Inteligencia Emocional se fundamenta en cinco puntos importantes: a) La Autoconciencia. En donde cada persona entiende sus propios trastornos. b) Autorregulación. Se refiere al autocontrol que realiza la persona respecto de algunas emociones que lo esclavizan. c) Motivación. Se refiere a las estimulaciones externas que la persona toma en cuenta y que le sirve para el desarrollo laboral. d) Empatía. Necesariamente es ubicarse en el estado de una persona o entender sus emociones. e) Habilidades sociales. Se refiere a la habilidad de guiar a las personas en un rumbo definitivo o incitar ciertas respuestas que se quiere.

Para el Psicólogo Daniel Goleman, señala que las circunstancias científicas no decretan el éxito profesional en el trabajo, más bien, es uno de los tantos factores que, sumada a las necesidades emocionales personales y grupales, determinara el resultado positivo o negativo de un jefe de grupo, líder o trabajador; incitando anímicamente a ser cada vez más fructífero. Por ello, para que todo trabajador labore otorgando lo mejor de sí y haga bien su trabajo, no solo debe aportar su talento, sino que tiene que manifestar su responsabilidad y ganas de laborar. En ese sentido, el trabajador necesitaría también, sus herramientas de trabajo y saber cómo usarlas; además, se sentir el compromiso de que su labor es importante y que es indispensable para los demás, sintiendo que será reconocido por la labor que realiza. (Herrera, 2013).

Por otra parte, Castro (2017) conceptualiza a la satisfacción laboral como el aspecto positivo o negativo que tiene todo trabajador sobre su trabajo, y que lo manifiesta mediante la relación que existe entre las curiosidades que tiene todo trabajador en relación a su trabajo y de ciertos aspectos que ayudan al desarrollo de las necesidades laborales de la persona.

Para definir a la satisfacción laboral, debemos indicar que se trata de una acción, de una valoración o de una emoción (Pablos Gonzáles, 2016). Por otro lado, Maslow (1991) nos enuncia que la persona es un ser insatisfecho por naturaleza y que a medida que satisface una necesidad aparece otra y así sucesivamente. Dicho autor también señala que el ser humano jerarquiza sus necesidades y consiguientemente también jerarquiza la satisfacción de las mismas. Dicha manifestación, enuncia que, cumplidas las exigencias importantes para el desarrollo del ser humano, la conducta de la persona se direcciona hacia estimulaciones principales (Pablos Gonzáles, 2016).

Como dimensiones de dicha variable, se toma en cuenta lo mencionado por Palma S. (2013), quien en su Teoría sobre la Satisfacción Laboral, señala las siguientes:

- a) Significación de Tarea, que se refiere a la soltura al trabajo en relación a las funciones agrupadas a la labor personal, lograda con dedicación, producción, equilibrio y/o contribución material;
- b) Condiciones de Trabajo, referido a la valoración de la labor realizada en relación a elementos o dispositivos normativos que controlan los actos laborales;
- c) Reconocimiento personal, en relación a la evaluación que se realiza de las labores personales o grupales que pueda ejecutar un trabajador, con relación a las metas alcanzadas o los resultados obtenidos; y
- por último, d) Beneficios Económicos, referido a la soltura al trabajo en relación a cuestiones salariales o premios lucrativos como fruto de la labor realizada.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **Tipo**

Básica aplicada, de acuerdo a Vargas (2008) hace uso de información establecida y de los conocimientos aportados en la investigación, busca dar respuesta a problemas conocidos o específicos.

##### **Diseño**

No experimental transversal, ya que se identifica un problema y se realiza una descripción precisa de cómo se encuentra la población sin ninguna intervención o modificación en un momento específico, en el que se aplica el instrumento empleado (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Variables y Operacionalización.**

Se presenta la variable independiente, Inteligencia Emocional con sus dimensiones: Habilidades Intrapersonales y su indicador Autocontrol; Habilidades Interpersonales y su indicador Empatía; Manejo de Estrés y su indicador Tolerancia; Adaptabilidad con su indicador Soluciones, e Impresión Positiva con su indicador Optimismo. La variable dependiente, Satisfacción Laboral con las dimensiones: Significancia de Tarea con sus indicadores Perfil Profesional y Metas Profesionales; Condiciones de Trabajo con sus indicadores Instalaciones y Clima Laboral; Reconocimiento Personal y/o Social con sus indicadores Incentivos y Condecoraciones; y Beneficios Económicos con sus indicadores Remuneración y Bonos Laborales.

#### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.**

##### **Población**

Según Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es el grupo de todos los asuntos que coinciden con una cadena de detalles. Por lo cual, la población

estudiada estuvo formada por 105 profesionales de la salud, que comprenden médicos generales, médicos especialistas, enfermeras, técnicas, ginecólogos, obstetras y psicólogos de un establecimiento de salud de Pacasmayo (Cuadro de Asignación de personal de la Red Salud de Pacasmayo - 2020)

### **Criterios de inclusión**

- Personal médico.
- Que realice labores asistenciales.
- Se encuentren laborando para un Establecimiento de Salud de Pacasmayo.

### **Criterios de exclusión**

- Que no sean médicos.
- Realicen labores administrativas.
- Se encuentren laborando para un Establecimiento de Salud fuera de Pacasmayo

### **Muestra**

Un subconjunto con las características principales de la población, sirviendo como representación una cantidad aceptable (López, 2004). Teniendo en cuenta que la población es finita, debido a que tiene características muy comunes. Según Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador. En ese sentido, la muestra es censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. Por lo cual, Hayes B. (1999) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De esta manera, la muestra estuvo integrada por 105 expertos de la salud que cumplen con los criterios de inclusión.

### **Muestreo**

Método no probabilístico, se caracteriza por no ser aplicable con la misma posibilidad entre todos sus participantes ya que, se tuvo en consideración juicios de inclusión y exclusión. Además, se empleó la técnica de muestreo por conveniencia el cual, es el más adecuado cuando no se conoce la cantidad de

participantes con las características que requiere la investigación (Otzen y Manterola, 2017).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Durante la recogida de la investigación se emplearon los mecanismos de entrevista y observación, para Callejo (2002) la observación permite corroborar la presencia de conductas en correspondencia a las mudables del estudio, antes de la aplicación de un instrumento. Por otro lado, se utiliza la entrevista ya que se realizan preguntas a los profesionales de la salud y ellos relatan sus casos o situaciones. Por último, se emplea la encuesta debido a que, los instrumentos son una escala y un inventario con indicadores dirigidos a la población.

Los instrumentos seleccionados fueron pruebas que evalúan dos aspectos fundamentales del estudio, el primero corresponde a la valoración de la inteligencia emocional en expertos de la salud para reconocer las conductas con las que ellos están de acuerdo o no. El segundo aspecto está relacionado con la medición de la satisfacción laboral que presentan estos expertos de la salud, con un doble enfoque, pues mide las conductas cometidas y sufridas identificando la frecuencia en que se presentaron.

Estos instrumentos corresponden a una escala y un inventario que se detallaran a continuación.

#### **Ficha técnica de la variable 1: Inteligencia Emocional**

### **FICHA TÉCNICA**

**Nombre original:** EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory

**Autor:** Reuven BarOn

**Procedencia:** Toronto, Canadá

**Adaptación peruana:** Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares Del Águila (2004)

**Administración:** Individual o colectiva.

**Formas:** Formas completa y abreviada

**Duración:** Sin límite de tiempo (forma completa: 20 a 25 minutos).

**Aplicación:** Estudiantes, Personal de salud.

**Puntuación:** Calificación computarizada

**Significación:** Evaluación de las habilidades emocionales y sociales.

**Tipificación:** Baremos peruanos

**Usos:** Educacional, clínico, jurídico, médico y en la investigación. Son usuarios potenciales los profesionales que se desempeñan como psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros, tutores y orientadores vocacionales.

**Materiales:** Cuestionario que contiene los ítems del ICE de Bar-On.

#### **Reseña Histórica:**

Las autoras hicieron el trabajo de traducción y adaptación de los aspectos principales del Manual técnico del inventario de inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y lo adaptaron para su uso experimental en Perú, donde presentaron normar expresadas en coeficientes emocionales para interpretar los puntajes del inventario, las mismas que han sido desarrolladas para una muestra en Perú de 3,374 personas de ambos sexos, donde las edades de los mismos se encuentran entre 16 y más de 40 años.

**Descripción del Instrumento:** Este inventario genera un cociente emocional general y 5 cocientes emocionales compuestos basados en las puntuaciones de 15 subcomponentes. Los 5 principales componentes conceptuales de la inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente de adaptabilidad, componente del manejo del estrés y componente de Estado de Ánimo General.

#### **Propiedades Psicométricas Originales del Instrumento:**

Originalmente, Baron y Parker (2000) establecieron la validez, mediante un análisis factorial exploratorio en una muestra normativa de niños y adolescentes (N=9172). Las relaciones para las versiones tanto completas como abreviadas presentan una correlación existente a 0.92, esto indica que existe una alta congruencia.

#### **Propiedades Psicométricas Peruanas:**

En la normativa peruana, la validación se centró en el constructo del inventario y la multidimensionalidad de las diversas escalas. Lo cual este inventario tiene

suficiente validez de constructo que garantiza su publicación y su recomendación para el uso clínico. Dicho instrumento se sometió a la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, para ello se desarrolló una prueba piloto en donde el inventario EQ-I Bar-On Emotional Quotient Inventory presentó valores de confiabilidad aceptables ( $\alpha > 0.7$ ) los cuales confirman que el instrumento es fiable.

**Propiedades Psicométricas Piloto:**

Se revisó las bondades psicométricas del instrumento por medio de un análisis piloto, en donde se extrajeron 5 ítems (ítems 7, 8, 9, 15, 24), los cuales presentaron valores aceptables de correlación ( $r_{itc} > 0.20$ ) y de confiabilidad ( $\alpha = 0.815$ ).

**Dimensiones:** Intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, impresión positiva.

**Ficha técnica de la variable 2: Satisfacción Laboral**

**FICHA TÉCNICA**

**Nombre original:** Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC)

**Autor:** Sonia Palma Carrillo.

**Procedencia:** Perú.

**Administración:** Individual o colectiva. Físico o Computarizado.

**Duración:** Sin límite de tiempo. Aprox. de 15 min.

**Aplicación:** Trabajadores con relación laboral de dependencia.

**Puntuación:** Calificación manual o Computarizado.

**Significación:** Factor General Satisfacción.

**Tipificación:** 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima- metropolitana.

**Usos:** Diagnóstico Organizacional

**Reseña Histórica:**

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue elaborada por la Dra. Sonia Palma en el Perú, el instrumento permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, específicamente detecta cuan satisfecho se encuentra la persona con respecto a los factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este instrumento

resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador, a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

#### **Propiedades Psicométricas Originales del Instrumento:**

Para efectos de la confiabilidad se demostró una consistencia interna a través del alfa de Cronbach 0,84. En cuanto a la validez de contenido, se analizaron los ítems correlacionándolos por factores con el coeficiente Rho de Spearman, se halló correlaciones positivas y significativas. Con la finalidad de evaluar la viabilidad del análisis factorial se sometieron los datos al análisis del Test de Káiser y Meyer Olkin .852, que refiere que los datos se consideran buenos para el análisis factorial. (Palma, 2006) La Escala SL- SPC está compuesta por cuatro factores y 30 ítems.

#### **Validez de Constructo:**

Con respecto a la validez de construcción, se estableció a través del análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico Producto Momento de Rho de Spearman en el que se determinó que los 30 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ( $p < 0,01$ ).

#### **Propiedades Psicométricas Piloto:**

Por medio de un análisis piloto, se extrajeron 8 ítems (ítems 1, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 12), los cuales presentaron valores aceptables de correlación ( $r_{itc} > 0,20$ ) y de confiabilidad ( $\alpha = 0,990$ ).

**Dimensiones:** Significación Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios Económicos.

### **3.5. Procedimientos.**

En primera instancia, se realizó una selección de las pruebas a emplear para evaluar las variables de estudio, luego de ello, se envió una solicitud a los autores de los instrumentos para hacer uso de las escalas con fines académicos, posteriormente, para el estudio piloto se solicitó el permiso a un establecimiento de salud mientras que, para la muestra final se elaboró una encuesta virtual que incluía el asentimiento de los participantes, además, de los instrumentos a aplicar. Con la evaluación realizada se procedió a armar un conjunto de datos para finalmente realizar el examen e comentario de los resultados alcanzados.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Se evaluó la validez de contenido con la prueba de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach para prevenir sesgos y errores (Monje, 2011). Después de obtener las puntuaciones directas se manejó el software estadístico SPSS 25, realizándose el test de normalidad kolmogorov-Smirnov luego de ello, se manejó el Coeficiente de RHO Spearman para la correlación estadística pues, los datos no se ajustaron a una distribución normal. A su vez, se empleó la estadística inferencial para el análisis comparativo, se empleó las pruebas paramétricas (Mohd y Bee, 2011). Por último, se realizó el análisis del estadístico descriptivo, se establecieron las elevaciones de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

### **3.7. Aspectos éticos**

Lo dispuesto por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) resalta la ética profesional para no perjudicar a quienes participen de la investigación, además de ello se emplea el consentimiento informado siguiendo la declaración de la convención de Helsinki para así, manifestar todas las interrogantes de la población. De la misma manera, Pedrazas (2016) menciona aspectos para la prosperidad y tranquilidad de las personas involucradas, se toma en cuenta; la anonimidad; por lo que sus datos estarán asegurados. La confidencialidad de los resultados se manejará con el debido cuidado, no se revelará lo obtenido por cada participante. Y la objetividad, al realizar el comentario de las consecuencias de manera parcial, siguiendo los datos cuantitativos y comprobables. Por último, se considera los principios bioéticos dirigidos a; la autonomía del participante, el principio de no maleficencia, la beneficencia de la población al conocer los resultados y el principio de justicia, pues los individuos tienen todo el derecho a un justo trato y más que decir equitativo, sin discriminación y sin prejuicios, este principio se aplicara antes, durante y después de la participación en la actual investigación. Se consideró que la información obtenida fue conservada y se dará la confidencia adecuada como debe ser, respecto a los secretos personales o no personales, expuestos por parte de los profesionales de la salud, no serán descubiertos, en todo caso sólo serán de utilidad para los propósitos de la investigación (Gómez, 2015).

#### IV. RESULTADOS.

El presente capítulo tiene por finalidad exponer de manera detallada el resultado de los instrumentos aplicados en razón a los objetivos planteados.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov para las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>Inteligencia Emocional</b>	.125	105	.000
<b>Satisfacción Laboral</b>	.085	105	.059

**Fuente:** Base de encuestas.

#### **Interpretación:**

En la Tabla 1, se presenta la aplicación de Prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov para ambas variables. Siendo que para la variable Inteligencia Emocional se obtuvo una significancia menor a 0,05 y para la variable Satisfacción Laboral se obtuvo una significancia mayor 0,05; resultando una distribución No Paramétrica.

**Tabla 2***Relación entre la Variable X con la Variable Y*

		Satisfacción Laboral
<b>Inteligencia</b>	Rho de Spearman	,506**
<b>Emocional</b>	Sig. (bilateral)	,000
	N	105

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

**Fuente:** Base de encuestas.

**Interpretación:**

En la Tabla 2, se presenta la aplicación de la prueba Rho de Spearman para determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y la variable Satisfacción Laboral; según esta prueba, el valor de coeficiente de correlación es de .506, lo que indica una moderada correlación o media entre dichas variables.

**Tabla 3***Comprobación de la relación entre las dimensiones de la variable X con la variable Y.*

		<b>Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional</b>				
		Habilidades Intrapersonales	Habilidades Interpersonales	Manejo de Estrés	Adaptabilidad	Impresión Positiva
<b>Satisfacción</b>	Rho de Spearman	,482**	,415**	,519**	,464**	,375**
<b>Laboral</b>	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	105	105	105	105	105

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

**Fuente:** Base de encuestas.

### **Interpretación:**

Se aprecia en la Tabla 3, que existe una moderada correlación o media entre las dimensiones Manejo de Estrés ( $r=0,519$ ), Habilidades Intrapersonales ( $r=0,482$ ), Adaptabilidad ( $r=0,464$ ) y Habilidades Interpersonales ( $r=0,415$ ) con la Satisfacción Laboral. Finalmente se observa que existe una baja correlación entre la dimensión Impresión Positiva ( $r=0,375$ ) con la Satisfacción Laboral.

**Tabla 4***Comprobación de la relación entre las dimensiones de la Variable Y con la Variable X.*

		<b>Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral</b>			
		Significancia de Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal	Beneficio Económico
<b>Inteligencia Emocional</b>	Rho de Spearman	,506**	,220*	,365**	,338**
	Sig. (bilateral)	,000	,024	,000	,000
N		105	105	105	105

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

**Fuente:** Base de encuestas.

### **Interpretación:**

Se aprecia en la Tabla 4, que existe una moderada correlación o media entre la dimensión Significancia de Tarea ( $r=0,506$ ) y la Inteligencia Emocional. Por otro lado, se observa que existe una baja correlación entre las dimensiones Reconocimiento Personal ( $r=0,365$ ), Beneficio Económico ( $r=0,338$ ) y Condiciones de Trabajo ( $r=0,220$ ) con la Inteligencia Emocional.

## V. DISCUSIÓN.

No cabe duda que los profesionales de la salud son la parte importante de un establecimiento de salud, por lo que resulta importante que cada uno realice su labor con vocación de servicio, para brindar una atención de calidad, ya que guardan una relación directa con los pacientes.

Varios estudios desarrollados han demostrado que los profesionales con baja autoestima y sin preparación en inteligencia emocional inventan escenarios laborales beligerantes, otros abandonan los puestos laborales; siendo ello así, los contextos de trabajo tienden a ser negativos donde existe la discordia laboral.

En el estudio desarrollado, se comprobó la presencia de una moderada correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo (Tabla 2), debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es de  $r=0.506$ .

Dicho resultado se contrasta con lo mencionado por Salas, O. (2015) dicho autor manifiesta que no únicamente se refiere al hecho de poder sentir emociones, si no de que podamos identificarlas y valorarlas en bien de nosotros y de los demás, siendo capaces de responder apropiadamente ante ellas; lo que da a entender que en el establecimiento de salud existe un buen manejo y reconocimiento de emociones.

En la misma línea de ideas, Burga, Sánchez y Jaimes (2016), en su investigación de relación entre las variables inteligencia emocional y la resiliencia en pacientes con cáncer. Los resultados arrojaron que la capacidad para reconocer y manifestar emociones, como para conducir y manejarlas, se encuentran relacionadas con la salud y el bienestar. Ante ello se determinó que el buen manejo y dirección de las emociones, fueron partes interesantes del mejoramiento de la salud, y que la identificación y manifestación emocional son puntos importantes de la salud.

Por otro lado, para algunos autores es de vital importancia la correspondencia que pueda existir entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, por ejemplo: Fleischhacker P. (2015), dicho autor indica que la Inteligencia Emocional es una peculiaridad de la inteligencia social, comprende la capacidad para predestinar nuestro sentir e impresiones, así como de otras personas, aprender a separar entre ellos, y usar esta exploración para conducir la corriente y la propia labor.

Por otro lado, en la Tabla 3, se presenta la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la correspondencia entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la variable Satisfacción Laboral; según esta prueba, hay una moderada correlación entre las dimensiones Manejo de Estrés ( $r=0,519$ ), Habilidades Intrapersonales ( $r=0,482$ ), Adaptabilidad ( $r=0,464$ ) y Habilidades Interpersonales ( $r=0,415$ ) con la Satisfacción Laboral, lo que refleja que los profesionales presentan una tolerancia, autocomprensión, autoestima, flexibilidad, comunicación y trabajo en equipo que mejora la satisfacción laboral en su centro de labores; sin embargo, existe una baja relación entre la dimensión Impresión Positiva ( $r=0,375$ ) con la Satisfacción Laboral; lo que conlleva a señalar que los profesionales presenten un bajo optimismo con respecto a ciertos aspectos de su vida, lo cual afecta de una manera negativa en la satisfacción laboral.

El resultado obtenido es afirmado por el estudio realizado por Guardiola y Basurto (2015) en su estudio correlacional tuvo como variables desempeño laboral y la inteligencia emocional del grupo dirigente del colectivo adventista de México; obtuvo como resultados que el 56% denotan una inteligencia emocional buena. La mayoría de dirigentes presentaron una Inteligencia emocional adecuada en sus 3 dimensiones de Atención, Claridad y reparación de las emociones, con el 62%, 64% y 60% respectivamente. Asimismo, se ratifica con el estudio realizado por Perea J. y col. (2008) en un Hospital de Málaga, España, en enfermeras de Salud Mental, donde mostraron niveles normales en sus 3 dimensiones de Satisfacción Laboral.

Estos resultados concuerdan parcialmente con Apaza, Y., & Carrillo, G. (2018), en su investigación en el Hospital Regional PNP de Arequipa - 2017, donde demostraron que tanto las enfermeras con grado (64.29%) y las enfermeras civiles

(58.34%) con inteligencia emocional adecuada se encuentran moderadamente satisfechas. Finalmente, todos concluyeron que concurre una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la satisfacción Laboral.

En la Tabla 4, se presenta la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la relación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional; según esta prueba, hay una moderada correlación entre la dimensión Significancia de Tarea ( $r=0,506$ ) y la Inteligencia Emocional; lo que indica que los profesionales tiene conocimiento pleno de las funciones que realiza ya que la labor que desempeña va de acorde a su perfil profesional y ello se ve reflejado en diversos aspectos de la Inteligencia Emocional. Así mismo, existe una baja correlación entre las dimensiones Reconocimiento Personal ( $r=0,365$ ), Beneficio Económico ( $r=0,338$ ) y Condiciones de Trabajo ( $r=0,220$ ) con la Inteligencia Emocional; lo que manifestaría que los profesionales no reciben ningún tipo de incentivo, ni remuneración adecuada y menos cuentan con las debidas condiciones de trabajo, lo cual repercute de manera negativa en los aspectos importantes de la inteligencia emocional.

Dichos resultados guardan concordancia con las derivaciones obtenidas por López, J. (2016) en su la inteligencia emocional y el desempeño de maestros del UE Rosa Jesús cordero en la ciudad de Cuenca. La investigación arrojó como resultados que el 66% de los docentes está en capacidad de entender sus estados emocionales; además se evidenció en un 14% que los profesores se desempeñan con dificultad en cuanto a habilidades didácticas y pedagógicas. De la misma manera hay similitud con el resultado obtenido por Condori, N. (2017), en su estudio realizado en la Micro Red Cono Sur de Juliaca, donde el 68.2% presentó nivel de Inteligencia emocional promedio, el 20.5% inteligencia emocional baja y un 11.4% inteligencia emocional alta.

Dicho resultado se asemeja al estudio de Ojeda, S. (2017), en las enfermeras de un Hospital de Lima, obtuvo que el 42.6% alcanzan una parcial a alta Insatisfacción laboral, seguido del 35.6% que presentó un nivel alto de satisfacción laboral y finalmente el 21.7% presentó un nivel regular de satisfacción.

El mencionado resultado guarda relación con el estudio realizado por Delgado D. (2018) en micro red Candarave de Tacna; en cuanto a la satisfacción intrínseca el 91.1% están satisfechos laboralmente, y el 8.9% se encuentran medianamente insatisfechos. Por otro lado, en la satisfacción extrínseca el 77.8% están satisfechos laboralmente y el 22.2% medianamente insatisfechos.

Las aseveraciones de las investigaciones mencionadas y los resultados logrados por otros autores, refuerzan las conclusiones arriba en el presente estudio, corroborando que las variables de estudio sí se relacionan de manera positiva aun estando a nivel de coeficiente moderada.

## **VI. CONCLUSIONES.**

- 1.** Se estableció la existencia de una moderada correlación entre la Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral en los profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo. Lo que evidencia que la inteligencia emocional de los profesionales de la salud se encuentra medianamente desarrolla, lo que permite que estos puedan entender su propio sentir y el de los demás, evidenciándose un buen indicador para que la persona sea exitosa en la vida y con ello afectar de manera positiva en la satisfacción laboral.
- 2.** Se determinó la existencia de una moderada relación entre las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la variable Satisfacción Laboral en los profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo. Donde se muestra que los profesionales presentan habilidades para el manejo del estrés; además de manifestar buena autoestima y autocontrol; lo cual se relaciona con la flexibilidad que presentan para afrontar los cambios, ayudándose de los factores de la comunicación y el trabajo en grupo, muy a pesar de presentar un nivel bajo de optimismo, pero que dichos aspectos influyen medianamente en la Satisfacción Laboral.
- 3.** Se determinó la existencia de una baja relación entre las dimensiones de la Satisfacción Laboral y la variable Inteligencia Emocional en los profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo. Donde se muestra que los profesionales conocen de la importancia de su labor para con los pacientes, pero consideran que no se les reconoce o aprecia su labor, además de que las remuneraciones son muy bajas y que las condiciones laborales no son las adecuadas, afectando negativamente la inteligencia emocional que posee cada uno de ellos.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

- 1.** El director de la Red, tanto como el jefe del Centro de Salud, deben promover una clara comunicación como estrategia de desarrollo de un clima laboral positivo, lo que beneficiará a reforzar la inteligencia emocional y contagiarla a todo el profesional de la salud, a fin de que pueda expresar su sentir y de esta manera la satisfacción laboral mejorará en gran magnitud.
- 2.** El director de la Red Salud Pacasmayo debe promover programas y talleres que mejoren el desarrollo de las capacidades de la inteligencia emocional para todos los trabajadores de los establecimientos de salud de su jurisdicción y en especial énfasis en los profesionales de la salud.
- 3.** Promover desde la Oficina de Recursos Humanos la exploración y solución de los problemas no solo institucionales si no también laborales, para que de esta manera los profesionales de la salud tengan una satisfacción laboral adecuada o positiva.
- 4.** Promover el progreso de los contextos laborales, lo cual coadyuvaría en el desarrollo de las capacidades de la inteligencia emocional de los mismos y ello reflejaría en una satisfacción laboral positiva.
- 5.** El presente estudio debe ser considerado como una referencia para que se realicen más estudios en relación a la inteligencia emocional de los profesionales de la salud y razonablemente en el buen desempeño de los mismos, contribuyendo de esta manera a que se brinde un buen servicio a la población en general.

## REFERENCIAS.

- Abbagnano, N. (1961). *Diccionario Filosófico*. Madrid, España.
- Álvarez D., M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Lima, Perú.
- Apaza Pinto, Y. T., & Carrillo Cusi, G. G. (2018). *Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral En Enfermeras (Os) Del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería. Arequipa, Perú.
- Arredondo Baquerizo, D. L. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú.
- Barbosa Ramírez, L. C. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad & Empresa. Colombia*.
- Bravo Jesús, M. E. (2016). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari, Huanuco-2014*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Post Grado. Huánuco, Perú.
- Burga, Sánchez y Jaimes (2016). *Inteligencia emocional y resiliencia en pacientes con cáncer de mama en un hospital de EsSalud de Lima*. Universidad Peruana Unión. Escuela Profesional de Psicología, Lima, Perú.
- Chávez Mendoza, A. J. (2015). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos de Emergencia General - Hospital Rebagliati, Es Salud. 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado. Lima, Perú.
- Condori Pérez, N. (2017). *Tesis: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca –2017*. Juliaca, Perú.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (1998). *Inteligencia emocional aplicado al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá, Colombia.

- Durán Cofré, P. (2013). *Adaptación y validación del cuestionario de inteligencia emocional "Trait Meta-Mood Scale 48" (TMMS-48) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995), en estudiantes de pregrado de la Facultad de Educación y Humanidades y Facultad de ciencias...* Universidad del Bío, Facultad de Educación y Humanidades. Chillán, Chile.
- Fernández Berrocal, P., & Extremera Pacheco, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, Zaragoza, España.*
- Fleischhacker P. (2015). *Inteligencia Emocional Y Productividad Laboral" (Estudio Realizado Con El Personal De Salud Del Centro De Diagnóstico Por Imágenes, Policlínica),* Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Guatemala.
- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional Y Sus Principales Modelos: Propuesta De Un Modelo Integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado, Murcia, España.*
- García Ramos, M., Luján López, M. E., & Martínez Corona, M. d. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2007, Mexico.*
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional* (Tercera ed.). Buenos Aires, Argentina: Bantam Books.
- Guardiola y Basurto (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.* Universidad de Montemorelos, México.
- Guzmán, L. Y. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal profesional y técnico de salud de la Clínica Pardo de la ciudad del Cusco 2018.* Cusco, Perú.
- J., G. (2004). *La Inteligencia emocional en el ámbito organizacional. Inteligencia emocional Fundamentos y aplicaciones.*
- León Tazza, B. A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria.* Lima - Perú.
- Mamani López, D. N. (2014). *Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería En La Micro Red José Antonio Encinas – Puno 2013.* Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Enfermería. Puno, Perú.

- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT* (128), 79-86.
- Melo Espinoza, B. I. (2016). *Tesis: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del nivel secundaria de Instituciones Educativas Nacionales del distrito de Los Olivos en el año 2016*. Lima, Perú.
- Ojeda, S. (2017). *Estilo de liderazgo y productividad de los equipos generación (y) millenials del Banco Financiero del Perú de la ciudad de Tacna, 2017*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela de Pos Grado, Tacna, Perú.
- Palmer, B., Gardner, L., & Stough, C. (2003). *La relación entre inteligencia emocional y personalidad*. Australia.
- Palza Mamani, E. M. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral del enfermero(a) - Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias de la Salud. Tacna, Perú.
- Peiro, J. (1987). *Psicología de la organización*. Madrid -España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez Vilar, P. S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana, Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Buenos Aires- Argentina.
- Pereira Samayoa, S. (2012). *Nivel De Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral” (Estudio Realizado Con El Personal De La Empresa Servipuertas S.A. De La Ciudad Quetzaltenango*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Polaino-Lorente, A. C. (2003). *Fundamento de psicología de la personalidad*. Madrid: Rialp S.A.
- Rajeli, G. (2005). *Inteligencia emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Universidad Esan. Lima, Perú.
- Real Academia de la Lengua Española. (2010). *Diccionario* (primera ed.). Madrid, España.
- Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weinsinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, X (2).

- Salas ortiz, P. C. (2015). *La Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de Personal en Mandos Medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales*. Retrieved from <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3507>
- Sánchez Artiaga, M. E. (2013). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Micro Red Cono Norte de Tacna - 2012*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias de la Salud. Tacna, Perú.
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On*. Lima, Perú.
- Yajamin Caña, N. M. (2012). *Tesis: “¿Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito?”*. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1395/1/T-UCE-0007-16.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 01 – Matriz De Consistencia

<b>Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020</b>				
<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020?	Determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.	Hay relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.	<b>Variable Independiente:</b> Inteligencia Emocional.	Tipo de estudio: Descriptivo Correlacional  Población: Profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo.
Problemas secundarios.	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis secundarias.</b>		
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020?	<b>O<sub>1</sub></b> Determinar cuál es la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.	<b>H<sub>1</sub></b> Hay relación directa y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.	<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción Laboral.	Muestra: 105  Técnicas e Instrumentos:
¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020?	<b>O<sub>2</sub></b> Determinar cuál es la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.	<b>H<sub>2</sub></b> Hay relación directa y significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en profesionales de la salud de un establecimiento de Pacasmayo, 2020.		<b>Técnicas:</b> La Encuesta. <b>Instrumento:</b> -Cuestionario de Inteligencia Emocional. - Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

Anexo N° 02 - Matriz De Operacionalización De Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Inteligencia emocional</b>	Es el talento de examinar los sentimientos, y el de otras personas, así como el discernimiento para conducirlos, estimularlos y conducirlos apropiadamente. Aracil D. (2015).	Técnicas comprometidas en la identificación, utilización, entendimiento y conducción de los niveles emocionales de la persona misma y de los demás, con el fin de dar solución a los dilemas y regularizar el comportamiento de la persona. Mestre, Guil, & Brackett, (2010).	Habilidades Intrapersonales	Autocomprensión	Ordinal: Muy rara vez Rara vez A menudo Muy a menudo
			Habilidades interpersonales	Empatía	
			Manejo de Estrés	Tolerancia	
			Adaptabilidad	Soluciones	
			Impresión positiva	Optimismo	
<b>Satisfacción Laboral</b>	Se trata de una acción, de una valoración o de una emoción. Pablos Gonzáles, (2016)	El aspecto positivo o negativo que tiene todo trabajador sobre su trabajo, y que lo manifiesta a mediante la relación que existe entre las curiosidades que tiene todo trabajador en relación a su trabajo y de ciertos aspectos que ayudan al desarrollo de las necesidades laborales de la persona. Castro (2017)	Significancia de Tarea	Perfil profesional Metas profesionales	Ordinal: Total acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Total desacuerdo
			Condiciones de Trabajo	Instalaciones Clima laboral	
			Reconocimiento Personal y/o Social	Incentivos Condecoraciones	
			Beneficios Económicos	Remuneración	
				Bonos laborales	

Anexo N° 03 – Instrumentos

**EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory**  
**Inventario de Inteligencia Emocional**

**Autor:** Reuven BarOn

**Adaptado:** Nelly Ugarriza Chávez y Liz Pajares del Águila (2004)

Lee cada oración y elige la respuesta que mejor te describe, hay cuatro posibles respuestas:

**Muy rara vez 1 - Rara vez 2 - A menudo 3 - Muy a menudo 4**

N°	ITEMS	1	2	3	4
01	Me importa lo que les sucede a las personas.				
02	Es fácil decirle a la gente como me siento.				
03	Me gustan todas las personas que conozco.				
04	Soy capaz de respetar a los demás.				
05	Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
06	Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
07	Pienso bien de todas las personas.				
08	Peleo con la gente.				
09	Tengo mal genio.				
10	Puedo comprender preguntas difíciles.				
11	Nada me molesta.				
12	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
13	Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
14	Puedo fácilmente descubrir mis sentimientos.				
15	Debo decir siempre la verdad.				
16	Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
17	Me molesto fácilmente.				
18	Me agrada hacer cosas para los demás.				
19	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
20	Pienso que yo soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
21	Para mí es fácil decirles a las personas como me siento.				
22	Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
23	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
24	Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
25	No tengo días malos.				
26	Me es difícil decirles a los demás mis sentimientos.				
27	Me disgusto fácilmente.				
28	Puedo darme cuenta cuando mi amigo (a) se siente triste.				
29	Cuando me molesto actúo sin pensar.				
30	Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL – SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo (2005)

Lee detenidamente cada enunciado y marque según considere:

- Muy Satisfecho**     1  
**Satisfecho**         2  
**Indeciso**            3  
**Insatisfecho**        4  
**Muy Insatisfecho** 5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
03	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
04	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
05	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
06	Me siento mal con lo que gano.					
07	Siento que recibo de la institución maltrato.					
08	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
09	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación).					
11	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
12	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
13	Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					
14	Me disgusta mi horario.					
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
16	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
17	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
18	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
19	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
20	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
21	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

22	Mi trabajo me aburre.					
23	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
24	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
25	Me gusta el trabajo que realizo.					
26	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y/o inmuebles).					
27	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
28	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
29	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
30	Mi director(a) del establecimiento valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Print de Formulario de Google y URL

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1hI9IEE66YtIW7mUvZ3CXXpxci70T\\_TXoJsAVzJfIK56d6Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc1hI9IEE66YtIW7mUvZ3CXXpxci70T_TXoJsAVzJfIK56d6Q/viewform)

**CUESTIONARIO SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE PACASMAYO, 2020**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar el nivel de influencia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo - 2020. Dicha información es completamente anónima, por lo que se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la atención de los profesionales de la salud.

**DATOS GENERALES**  
 Marque con una X su respuesta.

**SEXO**

Femenino

Masculino

Anexo N° 04 – Ficha Sociodemográfica

**FICHA DE DATOS**

Completa lo siguiente:

**1. Sexo:**

- Masculino       Femenino

**2. Edad:**

- De 20 a 30 años  
 De 31 a 40 años  
 De 41 a 50 años  
 De 51 a más.

Anexo N° 05 – Carta de autorización si la tuvieran firmada por la autoridad del centro donde ejecutará o ejecutó la investigación.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 21 de enero de 2021

**CARTA INV. N° 1522 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Srta.  
**Dra. RUTH MARILYN MOSTACERO MOLINA**  
JEFA  
**Centro de Salud Materno Infantil Santa Catalina – Red Salud de Pacasmayo.**  
Calle Razuri N° 711, San Pedro de Lloc - Pacasmayo

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sra. **BAZÁN PADILLA DORIS ROXANA** con DNI N° **19336378** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7000432513** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE PACASMAYO, 2020"** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



*Don le  
Albino  
Antonio  
21/01/2021*



Anexo N° 06 - Cartas de solicitud de autorización de uso del instrumento remitido por la escuela de psicología.



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**CARTA N°1633 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 27 de enero de 2021*

**Autor:**

- Nelly Ugarriza Chávez
- Liz Pajares del Águila

**Presente.-**

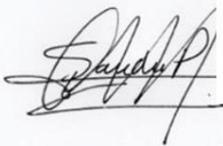
*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BAZÁN PADILLA DORIS ROXANA**, con DNI 19336378 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **CÓDIGO 7000432513**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE PACASMAYO, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Inventario de Inteligencia Emocional** que ustedes adaptaron de **EQi-YV BarOn Emotional Quotient Inventory**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

**CARTA N°1688- 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN**

*Los Olivos 27 de enero de 2021*

**Autor:**

- Sonia Palma Carrillo

**Presente.-**

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BAZÁN PADILLA DORIS ROXANA**, con DNI 19336378 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7000432513**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de Licenciada en Psicología titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE PACASMAYO, 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Variable "Satisfacción Laboral"

Print del correo electrónico enviado a la autora del instrumento "Escala de Satisfacción Laboral - SPC" de la Dra. Sonia Palma Carrillo.

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Doris Roxana Bazán Padilla- DNI 19336378  
Institución: Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima  
Motivo: Tesis: "Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo - 2020"  
Asesor: Dr. Oswaldo Abraham Palacios Isla  
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC  
Muestra de investigación: 105 profesionales de la salud del centro de San Pedro de LLoc, Pacasmayo.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis que se refiere y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar solamente la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad de la tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Enero 28, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente trabajo de investigación titulado **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE LA SALUD DE UN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DE PACASMAYO, 2020”**, realizado por la bachillera de Psicología Bazán Padilla Doris Roxana, para obtener el grado de Licenciada de Psicología en la Universidad Cesar Vallejo.

Investigación sin fines de lucro con el objetivo de determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la salud de un establecimiento público de Pacasmayo, 2020.

Para llevar a cabo este trabajo necesitaremos de su apoyo y colaboración, tomando aproximadamente de 15 a 20 minutos de su tiempo, la información que Ud. nos proporcione será estrictamente confidencial y se utilizará específicamente para cumplir con los objetivos del presente trabajo.

Por todo lo manifestado, su participación es voluntaria, puede retirarse del estudio en cualquier momento que considere conveniente, sin que ello le afecte de alguna manera. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas; se le brindara la información necesaria para responder sus inquietudes y dudas.

Agradecemos el tiempo que nos ha dedicado, así como su colaboración en la investigación y sobre todo por la sinceridad de sus respuestas.

Por medio de la presente:

Yo..... identificado con DNI  
N°..... acepto participar en el presente proyecto de  
investigación, siendo consciente de la información manifestada sobre los alcances  
de su desarrollo.

Lima, diciembre de 2020.

Firma.....

## Anexo N° 09 – Resultados de fiabilidad de los instrumentos

**Tabla 5**

*Estadísticas de Fiabilidad de Inteligencia Emocional*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,832	30

**Fuente:** Base de encuestas.

### **Interpretación:**

En la Tabla 5, se presenta la aplicación de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable Inteligencia Emocional y resultados obtenidos; según esta prueba, el valor es de .832, lo que indica una alta confiabilidad.

**Tabla 6**

*Estadísticas de Fiabilidad de Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,773	30

**Fuente:** Base de encuestas.

### **Interpretación:**

En la Tabla 6, se presenta la aplicación de Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del instrumento utilizado para medir la variable Satisfacción Laboral y resultados obtenidos; según esta prueba, el valor es de .773, lo que indica una alta confiabilidad.

Anexo N° 10 – Resultados del diagrama de puntos de correlaciones

Gráfico 1

