



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y satisfacción laboral de las
enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de
Lurigancho. Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Mercedes Sonia Llacza Muchari

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

Dedicatoria

A Dios, padre omnipotente, por su infinita misericordia y amor.

A mis padres Julia y Oscar, por darme amor y apoyar mis decisiones.

A mi hija Mirella, por sus muestras de amor y fortaleza para seguir por el buen camino.

A mi nieta Siulen, por su ternura, inocencia y alegrar nuestras vidas.

A César por siempre creer en mí y servir de motivación para lograr mis metas.

A mi abuelita Paulina, que ya no está a lado mío, pero su amor prevalece en mi corazón.

Mercedes

Agradecimiento

A la Universidad “César Vallejo” y la Escuela de Postgrado, por la oportunidad de aprender y fortalecer nuestras competencias profesionales para enfrentar con éxito a las demandas de la esfera laboral.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, quienes fueron partícipes de nuestro proceso de desarrollo profesional para otorgar calidad y calidez a los servicios de salud.

Al señor asesor Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco, por ampliar nuestra visión sobre el proceso investigativo y viabilizar el desarrollo de la tesis.

Al señor director del Hospital San Juan de Lurigancho, por la gentileza de atender mi petición para acceder a las enfermeras asistenciales y aplicar los instrumentos de medición.

A las enfermeras asistenciales, por estar siempre dispuestas a participar en la investigación para mejorar los cuidados enfermeros.

La autora

Presentación

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los servicios de salud.

La tesis está organizada en siete secciones que incluyen aspectos preliminares, el cuerpo y los anexos. En la sección I, se describe el problema de investigación; la sección II, aborda el marco teórico; en la sección III se formula el marco metodológico, la sección IV detalla los resultados, en la sección V se plantean las conclusiones, la sección VI está referida a las recomendaciones y en la sección VII, se presenta las referencias bibliográficas.

Esperando cumplir con los requisitos previstos, quedo agradecida por las sugerencias y críticas para mejorar el proceso investigativo.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica	19
1.3 Justificación	34
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Método	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Consideraciones éticas	47

III. Resultados	48
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias bibliográficas	68
Apéndices	74
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Instrumentos	
Apéndice C. Confiabilidad y definición	
Apéndice D. Validaciones	
Apéndice E. Base de datos	
Apéndice F. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Estadísticos de fiabilidad de la variable inteligencia emocional.	44
Tabla 2.	Validez interna de contenido por juicio de expertos.	44
Tabla 3.	Baremos de las dimensiones de la inteligencia emocional.	45
Tabla 4.	Estadísticos de fiabilidad de la variable satisfacción laboral.	46
Tabla 5.	Validez interna de contenido por juicio de expertos.	46
Tabla 6.	Baremos de la variable satisfacción laboral.	47
Tabla 7.	Tabla de contingencia nivel de autoconciencia y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	49
Tabla 8.	Tabla de contingencia nivel de control emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	50
Tabla 9.	Tabla de contingencia nivel de automotivación y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	51
Tabla 10.	Tabla de contingencia reconocimiento de las emociones ajenas y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales	52
Tabla 11.	Tabla de contingencia nivel de habilidades para las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	53
Tabla 12.	Tabla de contingencia nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	54
Tabla 13.	Relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	55
Tabla 14.	Correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.	56
Tabla 15.	Correlación entre autoconciencia y satisfacción laboral.	56
Tabla 16.	Correlación entre control emocional y satisfacción laboral.	57
Tabla 17.	Correlación entre automotivación y satisfacción laboral.	58
Tabla 18.	Correlación entre reconocimiento de las emociones ajenas y satisfacción laboral.	58
Tabla 18.	Correlación entre habilidades para las relaciones interpersonales y satisfacción laboral.	59

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Componentes de la emoción tomado de (Quiñones, 2009, p. 18)	20
Figura 2.	Brújula emocional tomado de (Quiñones, 2009, p.20)	21
Figura 3.	Teoría de las emociones tomado de James - Lange (Marianetti, 2005, p.41)	21
Figura 4.	Teoría de las emociones tomado de Cannon – Bard (Marianetti, 2005, p. 43)	22
Figura 5.	Teoría de las emociones tomado de Lindsley (Marianetti, 2005, p.53)	22
Figura 6.	Teoría de las emociones tomado de Papez-Mc Lean (Marianetti, 2005, p.55)	23
Figura 7.	Modelo de inteligencia emocional tomado de Mayer y Salovey (1994, p. 32)	25
Figura 8.	Modelo de inteligencia emocional tomado de Goleman (1995, p.58)	25
Figura 9.	Dimensiones de la inteligencia emocional tomado de Goleman (1995,p. 60)	27
Figura 10.	Comparación de los modelos de motivación tomado de Maslow y Herzberg (Davis y Humphrey, 2012, p.45)	30
Figura 11.	Nivel de autoconciencia y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	49
Figura 12.	Nivel de control emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	50
Figura 13.	Nivel de automotivación y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	51
Figura 14.	Nivel de reconocimiento de las emociones ajenas y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	52
Figura 15.	Nivel de habilidades para las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	53
Figura 16.	Nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales.	54

Resumen

El objetivo general fue determinar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016. La hipótesis general responde a la siguiente proposición: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho. El marco metodológico corresponde a una investigación de tipo no experimental con diseño transversal-correlacional, desarrollada en una población de 140 (100%) enfermeras asistenciales del nosocomio en mención. La evaluación psicométrica fue la técnica de recolección de datos con la aplicación de dos instrumentos: test de inteligencia emocional y escala general de satisfacción laboral. Con el Coeficiente de Correlación “Rho” de Spearman se contrastó las hipótesis: general y específicas. Los hallazgos develan que el 39,2% presenta una inteligencia emocional de nivel bajo, 28,6% alto, 19,3% promedio, 9,3% muy bajo y 3,6% muy alto. El 48,6% reporta satisfacción laboral moderada, 37,1% baja y 14,3% alta. Se concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales ($r_s = 0,796$; $p < 0,01$).

Palabras clave: Inteligencia emocional, autoconciencia, automotivación, control de las emociones, satisfacción laboral.

Abstract

The overall objective was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of clinical nurses of the Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016. The general hypothesis answers the following proposition: Emotional intelligence is significantly related to job satisfaction of clinical nurses of the Hospital San Juan de Lurigancho. The methodological framework corresponds to a non-experimental research with cross-correlational design, developed in a population of 140 (100%) nurses of the hospital care in question. The psychometric assessment was the technique of data collection with the application of two tools: test of emotional intelligence and overall job satisfaction scale. general and specific: the correlation coefficient "Rho" Spearman's hypothesis was tested. The findings reveal that 39.2% has a low level of emotional intelligence, 28.6% higher, averaging 19.3%, 9.3% and 3.6% very low very high. 48.6% reported moderate job satisfaction, 37.1% and 14.3% lower high. It is concluded that emotional intelligence is significantly related to job satisfaction of clinical nurses ($r_s=0,796$; $p < 0,01$).

Key Words: Emotional intelligence, self-awareness, self-motivation, emotional control, job satisfaction.