



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción
laboral en el personal de salud de la Microred
Candarave de Tacna – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Diana Carolina Delgado Pilco

ASESOR:

Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez

SECCIÓN:

Ciencias Médicas e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en la salud

PERÚ – 2018

Dedicatoria

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

A mis padres ELIAS y MANUELA 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.

A mis amigos y mentores, de quienes aprendo cada día más e influyen en mi superación personal.

Agradecimiento

A la Entidad formadora UCV- Sede Tacna, quien me dio la oportunidad de estudiar la Maestría y de realizar la presente investigación.

Al recurso humano que compone la Microred Candarave, por brindarme las facilidades para la recolección de información necesaria para concluir esta investigación.

A mis maestros por sus enseñanzas, asesoramiento, dedicación y paciencia para la presente investigación.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes presento la tesis titulada “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna – 2018”, con la finalidad de medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Diana Carolina Delgado Pilco

Índice

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN.....	6
ÍNDICE.....	7
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCION.....	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	13
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	15
1.3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL	15
1.3.2 MODELOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	16
1.3.2.1 MODELO DE GOLEMAN.....	16
1.3.2.2 MODELO DE BAR-ON.....	16
1.3.2.3 EL MODELO DE SALOVEY Y MAYER.....	17
1.3.3 SATISFACCIÓN LABORAL	18
1.3.3.1 TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG.....	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.4.1 PROBLEMA GENERAL.....	21
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	22
1.6 HIPÓTESIS	22
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL:	22
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:	23

1.7	OBJETIVOS	23
1.7.1	OBJETIVO GENERAL:.....	23
1.7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	24
II.	MÉTODO.....	25
2.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
2.2	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	26
2.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
2.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	29
2.4.1	TÉCNICAS	29
2.4.1.1	INSTRUMENTOS.....	29
2.4.2	VALIDACIÓN	32
2.4.3	CONFIABILIDAD.....	32
2.5	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	33
III.	RESULTADOS	34
IV.	DISCUSIÓN	57
V.	CONCLUSIONES.....	63
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	REFERENCIAS.....	65
	ANEXOS:.....	68
	ANEXO 1: PRUEBA DE NORMALIDAD	68
	ANEXO 2: INSTRUMENTOS	69
	ANEXO 3: TABLA DE RESULTADOS	72
	ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	73
	ANEXO 5: CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN.....	74

RESUMEN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna – 2018”, tuvo como objetivo medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de salud que laboran en la Microred Candarave de Tacna. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 45 trabajadores de salud de la Microred Candarave, se utilizó el cuestionario TMMS-24 y el cuestionario de satisfacción laboral para medir las variables, obteniéndose como resultados que el 57.8% presentó una inteligencia emocional promedio, seguido del 33.3% con inteligencia emocional baja y un 8.9% alta. Respecto a la satisfacción laboral, el 64.4% está medianamente satisfecho, el 26.7% insatisfecho y un 8.9% satisfecho; concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($p < 0,05$). Además, se encontró que no hay significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y atención emocional, por otra parte, existe significancia estadística en la relación a las frecuencias de Claridad y Reparación emocional.

Palabras claves: Inteligencia emocional, satisfacción laboral, trabajadores de la salud.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Emotional intelligence and its relation with the job satisfaction in the health personnel of the Microdata Candarave de Tacna - 2018", aimed to measure the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in health workers. they work in the Candarave Microred of Tacna. The study was of a quantitative, correlational, cross-sectional and non-experimental design type; the sample consisted of 45 health workers from the Candarave Microred, the TMMS-24 questionnaire and the job satisfaction questionnaire were used to measure the variables, obtaining as a result that 57.8% presented an average emotional intelligence, followed by 33.3% with low emotional intelligence and 8.9% high. Regarding job satisfaction, 64.4% is fairly satisfied, 26.7% dissatisfied and 8.9% satisfied; concluding that there is a statistically significant relationship between emotional intelligence and job satisfaction ($p < 0.05$). In addition, it was found that there is no statistical significance in the relationship of job satisfaction and emotional attention, on the other hand, there is statistical significance in the relationship to the frequencies of Clarity and Emotional Reparation.

Key words: Emotional intelligence, job satisfaction, health workers.

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

El personal de la salud debe poseer un estado de equilibrio físico y mental, además de conocimientos teóricos y prácticos, los cuales les permitirá brindar una mejor atención en salud, y realizar sus atenciones diarias de una manera eficiente y efectiva. En el transcurrir de sus actividades, los trabajadores de la salud se ven sometidos a un estrés laboral, que al relacionarse a diversos factores de su vida personal y familiar, pueden influir en algunos comportamientos y respuestas emocionales, afectando su capacidad de prestar un servicio de calidad.

La Organización Mundial de la Salud reveló que, alrededor del 90% de las enfermedades más comunes tienen un origen psicosomático, esto demuestra que las emociones repercuten en la salud y el estado de bienestar. Por otro lado, el tipo de personalidad, el autocontrol que se tenga de las emociones y la forma de manejar las tensiones, las frustraciones y la propia adaptación, pueden potenciar y desarrollar diferentes situaciones emocionales.

Esto nos lleva a la interrogante de por qué algunas personas reaccionan de manera diferente frente a diversas situaciones, mostrando descontrol, apatía, irritabilidad, por el contrario, otras personas, responden de una manera creativa, adaptándose, mostrando capacidad para enfrentar las situaciones y no necesariamente poseen una inteligencia alta; lo que nos lleva a definir un nuevo termino como Inteligencia Emocional, que se asume como una habilidad que permite auto conocernos, tener un mejor control de nuestros sentimientos, interpretarlos o enfrentarlos ante los demás y llegar a percibir satisfacción.

En el mundo laboral, la inteligencia emocional, ha cobrado gran importancia, ya que es importante para el alcanzar el éxito a nivel profesional y personal. Goleman en su estudio sobre inteligencia emocional en las empresas, corrobora tras sus resultados de dos años de investigación, realizado en más de 500 empresas; concluyó que el éxito depende de la Inteligencia emocional en un 80%, y tan solo un 20% de la inteligencia intelectual.

Según el plan estratégico 2002- 2012 del Ministerio de Salud, evidenció la insatisfacción laboral en el capital humano, ya que se encontraron desmotivados en su centro laboral, con salarios bajos, políticas inexistentes, sin incentivos ni promociones.

Según el portal de noticias web Gestión (2014), evidenció que en los centros laborales, el 45% de trabajadores no son felices; dicha encuesta de Satisfacción laboral fue realizada por Supera; también mostró indicadores altos negativos como la poca valoración de ideas y opiniones, la claridad de la comunicación con el jefe directo es baja, nivel bajo de apoyo, nivel bajo de liderazgo, y el salario bajo, entre otros, los cuales podrían afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas.

En conclusión, el manejar u obtener una inteligencia emocional buena no es sencillo, pero si hay la decisión de asumirlo, traerá grandes beneficios en el ámbito personal y organizacional, además de potenciar nuestras habilidades al máximo.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales:

Perea J. y Col. (2008) desarrollaron su Investigación en un Hospital de Málaga, España, en 25 enfermeras de Salud Mental, para examinar la relación entre la Inteligencia Emocional Percibida y la Satisfacción Laboral; su estudio fue descriptivo transversal, concluyendo que existe relación significativa entre la Claridad y Regulación emocional, con algunas variables de la satisfacción laboral; por otro lado, se encontró una IE adecuado en sus 3 dimensiones.

Antecedentes Nacionales:

Mamani, D. (2014) realizó su investigación en la micro red José Antonio Encinas de Puno-2013, en 31 enfermeras, a fin de conocer la relación entre la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral (SL), su estudio fue descriptivo correlacional, utilizaron el "ICE de Bar-On" y el instrumento de Satisfacción laboral de Melia y Peiro, llegando a la conclusión, en razón a la IE mostraron que el 58.1% presentó una IE promedio, 32.3% IE bajo, y el 9.7% IE alto. Referente a la SL, el 41.9% están medianamente satisfechos; el 32.3% satisfechos y el 25.8% insatisfechos. En cuanto a la relación entre IE y SL, el 32.3% que presentaba una IE promedio también estaba medianamente satisfecho; el 22.6% con IE bajo estaba insatisfecho; y el 6.5% con IE alto está satisfecho, por lo que existe relación entre la IE y SL.

Chávez, A. (2015), realizó su investigación en el servicio de Emergencia General del Hospital Rebagliati- Lima, en 61 médicos, para determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral, su estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal; utilizaron los instrumentos de Bar-On y la Escala General de Satisfacción NTP: 394; donde concluyeron que la atención, claridad y reparación de las emociones se relacionan con la SL general, y que existe correlación entre la reparación de las emociones con las dimensiones de SL extrínseca e intrínseca.

Ojeda, S. (2017), realizó su Investigación en un Hospital de Lima en 258 enfermeros y técnicos en enfermería, para determinar la correlación entre Inteligencia Emocional (IE) y Satisfacción Laboral (SL), su estudio fue descriptivo correlacional, no experimental, utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral de Ruiz, A. y Zavaleta, M. y el Inventario de Ice-Baron, los resultados mostraron que el 42.6% presentó una parcial a alta Insatisfacción laboral, el 35.6% una parcial a alta satisfacción laboral y el 21.7% nivel regular, concluyendo que existe correlación directa positiva entre la IE y la SL ($\rho = 0,867$).

Condori, N. (2017), realizó su Investigación en la Micro Red Cono Sur Juliaca, en 44 enfermeras, para determinar la relación entre Inteligencia Emocional (IE) y satisfacción laboral (SL), el estudio fue descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron Ice-Barón y el 20/23 de IE. Con respecto a la IE, los resultados mostraron que el 68,2% presentaron una IE media, el 20,5 % IE bajo y un 11,4% IE alto. Respecto a la SL el 86,4% se encuentran medianamente satisfechos y el 13,6 % insatisfechos. Sobre la SL extrínseca mostró que el 79.5% están medianamente satisfechos, y el 20.5% insatisfechos; y en la SL intrínseca, el 75.0% están medianamente satisfechos, el 15.9% satisfechos y un 9.1% insatisfechos. Concluyendo que existe correlación directa positiva entre IE y SL ($r = 0,434$).

ANTECEDENTES REGIONALES:

Sánchez, M. (2013) desarrolló su Investigación en la Microred Cono Norte de Tacna- 2012, en 50 enfermeras, para corroborar la relación entre la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) y la Satisfacción Laboral (SL), su estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional. Los resultados mostraron una IE adecuado en cuanto a la Atención, Claridad y Reparación emocional (62%, 64% y 60% respectivamente), el 60% se encuentran Medianamente Satisfechos, el 26% satisfechos y un 14% insatisfechos. Se concluyó que existe relación entre la IEP y la SL. Además, la Atención y la Claridad emocional tienen relación significativa con la SL, mientras que no existe relación con respecto a la Reparación emocional.

Palza, E. (2014), realizó su investigación en el Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en 100 enfermeros, para determinar la relación entre la Inteligencia Emocional (IE) y la Satisfacción Laboral (SL), su investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional, mostrando un adecuado nivel de IE en dos dimensiones: Claridad (64%) y Reparación Emocional (56.0%), en cuanto a la Atención emocional debe mejorar (50.0%). Asimismo, el 85 % se encuentran medianamente satisfechos, el 12 % satisfechos y un 3% Insatisfechos, concluyendo que la IE influye significativamente en la SL.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inteligencia emocional

Es el potencial biopsicológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas (Gardner, 1993); Asimismo, Weisinger (1998) lo define como el uso inteligente de las emociones. Por otro lado, Mayer y Cobb (2000), señalaron que la inteligencia emocional se transforma en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la dirección de las emociones, la comprensión, la asimilación y la percepción.

1.3.2 Modelos de Inteligencia Emocional

Actualmente existen muchos modelos y teorías respecto a la inteligencia emocional, las principales bibliografías consideran la clasificación como modelos de habilidades, modelos mixtos, y otros modelos que son complementos para ambos (García Fernández & Giménez Mas, 2010).

1.3.2.1 Modelo de Goleman.

Goleman pone manifiesto el Cociente Emocional frente al Cociente Intelectual, refiere que estos no se oponen, por el contrario, ambos se complementan y se refleja cuando se produce las interrelaciones.

Según Goleman (1995), la IE está constituido por 5 componentes: Autoconciencia, motivación, habilidades sociales, empatía y autorregulación.

1.3.2.2 Modelo de Bar-On.

Según Bar-On (1997), la inteligencia emocional está constituido por:

- El componente del estado de ánimo en general; que comprende el optimismo y la felicidad.
- Los componentes del manejo del estrés; que comprende el control de los impulsos y la tolerancia al estrés.
- Los componentes de adaptabilidad; que comprenden la flexibilidad, la prueba de la realidad y la solución de problemas.
- El componente interpersonal; que comprende las relaciones interpersonales, la empatía y la responsabilidad social.
- El componente intrapersonal; que comprende la independencia, la autorrealización, el autoconcepto, la asertividad y la comprensión emocional de sí mismo.

1.3.2.3 El modelo de Salovey y Mayer

Este modelo fue pasando por múltiples cambios y mejoras, debido a las aportaciones de diferentes autores, siendo uno de los modelos más utilizados y más populares; estableciendo habilidades internas del ser humano, que deben potenciarse y estar en constante mejora con la práctica. (García & Giménez, 2010)

Incluye las habilidades de:

- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal: Es la habilidad para estar predispuesto a los sentimientos positivos o negativos.
- Dirección emocional: Es comprender las implicancias que tienen los actos sociales sobre las emociones y regulación de las emociones tanto en uno mismo como en los demás.
- Compresión emocional: Es la habilidad para solucionar los problemas y reconocer las emociones semejantes.
- Facilitación emocional del pensamiento: Es la capacidad de relacionar las emociones con otras sensaciones como el olor o el sabor o, usar las emociones para facilitar el entendimiento; por lo tanto, las emociones pueden dirigir, redirigir o priorizar al pensamiento, direccionando la atención hacia la información más importante. Finalmente refiere que la felicidad promueve el desarrollo de la creatividad y del razonamiento inductivo.
- Percepción emocional: Es la habilidad de reconocer las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial, de la voz o la expresividad corporal.

Salovey y Mayer y su grupo de investigación, establecieron el test de IE según sus componentes:

- Reparación: Es la capacidad de regular correctamente los estados emocionales.
- Claridad: Es la capacidad de comprender bien los estados emocionales de uno mismo.
- Atención: Es la capacidad de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.

1.3.3 Satisfacción Laboral

Gibson (2003) menciona que la satisfacción laboral se manifiesta en el comportamiento del trabajador ante su propio trabajo; percepción que es influenciada por las costumbres, valores y creencias que los empleados desarrollan hacia su trabajo, además de otros factores del entorno laboral. Por otro lado, en base a las experiencias mismas del trabajador, la satisfacción laboral puede resultar en un estado emocional positivo. Locke (1976)

Schermerhurn, Hunt y Osbrn (2005) señalan que es el nivel de experimentación de los sentimientos positivos o negativos que la persona tiene frente a su trabajo, reconociendo el sentido positivo como la satisfacción propiamente dicha y en sentido negativo como insatisfacción.

1.3.3.1 Teoría de los Factores de Herzberg

Herzberg incorpora dos factores que guían la conducta de las personas en el trabajo, lo que se conoce como la teoría de los dos factores.

A. Los Factores Extrínsecos o Higiénicos:

Los factores extrínsecos, también están considerados como factores de contenido ya que están en el ambiente que rodea al trabajador, entre los principales tenemos: la forma de dirigir o supervisar de los jefes hacia sus trabajadores, el clima de relaciones entre los trabajadores y la empresa, los estatutos, los reglamentos internos, los beneficios sociales, el salario, la seguridad personal, entre otros.

Los factores higiénicos se relacionan directamente con la insatisfacción, ya que estos no dependen de uno mismo, sino del ambiente laboral y las condiciones de trabajo impuestas por la empresa contratante.

Antiguamente, solo los factores extrínsecos eran considerados en la motivación de los trabajadores, ya que las personas asumían el trabajo como una actividad no agradable, lo que les llevaba a recurrir a premios e incentivos con el fin de conseguir que trabajasen más; por lo tanto, algunos motivan el trabajo de los empleados a través de recompensas (motivación positiva), y otros por medio de castigos (motivación negativa).

Herzberg, a través de sus investigaciones, demostró que cuando los factores extrínsecos son inadecuados o precarios, conlleva fácilmente a trabajadores insatisfechos; pero si son óptimos, se logra evitar la insatisfacción en los trabajadores, mas no logran subir firmemente los niveles de satisfacción, y si lo consiguen, no se sostiene por mucho tiempo. Es por ello que Herzberg también los denomina como factores de insatisfacción.

A raíz de esta relación que se orienta más a tener trabajadores insatisfechos, es que Herzberg los llama factores higiénicos, ya que

son considerados como preventivos y profilácticos, pues evitan la insatisfacción, más no producen satisfacción.

B. Factores Motivacionales o Factores Intrínsecos:

Los factores motivacionales, a diferencia de los factores extrínsecos, si dependen de uno mismo, ya que se relaciona con la percepción de satisfacción frente a un cargo y, con la naturaleza de los deberes y obligaciones que el trabajador desempeña. También intervienen los sentimientos que se relacionan con la necesidad de autorrealización, reconocimiento profesional, con el crecimiento y desarrollo personal, con mayores responsabilidades, lo que depende de las funciones del trabajador que desempeña en su centro de labores.

Antiguamente, la única preocupación, frente al encargo de funciones, era cumplir las normas de eficiencia y de economía, obviando las posibilidades de fomentar la creatividad personal.

Es más estable la influencia que tiene los factores intrínsecos frente a la conducta de las personas, ya que cuando éstos son óptimos provocan la satisfacción en los mismos. Por el contrario, cuando son precarios, la evitan. Es por ello que Herzberg también los denomina como factores de satisfacción, ya que están ligados a la satisfacción de las personas.

Herzberg señala algunos factores condicionantes que incrementarían la satisfacción laboral, entre ellos, el enriquecimiento de tareas conlleva a alcanzar las respuestas deseadas, como minimizar el ausentismo, reducir el cambio de personal, el incremento de la productividad y de la motivación. Por otro lado, algunos críticos frente a este sistema señalan efectos no deseables, puesto que aumentaría la ansiedad, la percepción de

explotación en caso no se acompañe con el aumento salarial; además de afectar las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecidas.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna, en el año 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?

PE2: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?

PE3: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?

PE4: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?

PE5: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Esta investigación determinará la relación entre la inteligencia emocional del personal de salud y la satisfacción laboral percibida.

Al finalizar esta investigación y tras conocer los resultados, nos dará una perspectiva de la situación actual, lo cual ayudará a que el personal de salud tenga un mejor control de sus sentimientos durante el ejercicio de sus funciones; habiendo demostrado que estos influyen en la satisfacción laboral percibida, por ende, en la atención que brindan a las personas que acuden a sus respectivos centros laborales.

El trabajar en un centro laboral saludable, influye en el estado de bienestar del personal de salud, permitiendo la satisfacción de sus necesidades, esto conlleva al incremento en la productividad y potenciar al máximo sus habilidades.

Por lo tanto, la presente investigación tiene el propósito de concientizar al personal de salud, para adoptar conductas positivas de inteligencia emocional que influirán en el bienestar del mismo, además de asumir estrategias para mejorar y/o mantener una adecuada satisfacción laboral en sus respectivos centros de trabajo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicos:

HE1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

HE2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

HE3: Existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

HE4: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

HE5: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

OE1: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018

OE2: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018

OE3: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018

OE4: Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018

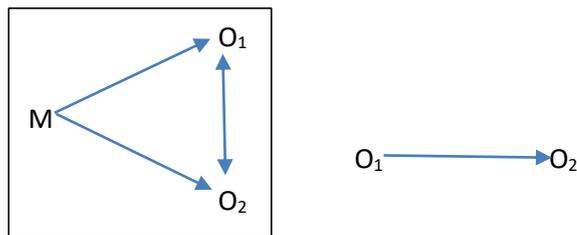
OE5: Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Esta investigación presenta un diseño correlacional, a fin de determinar la relación entre la Satisfacción laboral y la Inteligencia emocional.

El esquema queda determinado por:



Dónde:

M = Muestra del personal de salud de la Microred Candarave de Tacna.

O1 = Variable relacional 1: Inteligencia emocional

O2 = Variable relacional 2: Satisfacción laboral

R = Relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE(S)	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
1. Inteligencia Emocional	Atención emocional	1. Presto mucha atención a los sentimientos. 2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento. 3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones. 4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo. 5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos. 6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente. 7. A menudo pienso en mis sentimientos. 8. Presto mucha atención a cómo me siento.	Medida ordinal	Personal de salud de la Microred Candarave	Escala de Likert para medir la Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna – 2018
	Claridad emocional	9. Tengo claros mis sentimientos. 10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos. 11. Casi siempre sé cómo me siento. 12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas. 13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones. 14. Siempre puedo decir cómo me siento. 15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones. 16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.			
	Reparación emocional	17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista. 18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables. 19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida. 20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal. 21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme. 22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo. 23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz. 24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.			

2. Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	<p>3. Con el nivel de motivación que tengo hacia mi trabajo.</p> <p>4. Con el sentimiento de desarrollo personal que obtengo de este centro laboral.</p> <p>5. Con las oportunidades de sobresalir profesionalmente en este trabajo (ascensos, etc.)</p> <p>7. Con el reconocimiento que obtengo de mi jefe por el trabajo que realizo.</p> <p>8. Con el completo reconocimiento dado a mi trabajo.</p>			
	Satisfacción extrínseca	<p>1. Con las relaciones personales entre mi jefe y sus colaboradores.</p> <p>2. Con la manera como mis compañeros de trabajo se llevan entre sí.</p> <p>6. Con las oportunidades de actualización y/o capacitación que ofrece mi trabajo.</p> <p>9. Con la oportunidad para tomar mis propias decisiones.</p> <p>10. Con la forma en que toman en cuenta mis opiniones.</p> <p>11. Con la remuneración económica que recibo por el trabajo que realizo.</p> <p>12. Con la proporción de trabajo que realizo.</p> <p>13. Con el horario de trabajo que se me asigna.</p> <p>14. Con el ambiente físico donde trabajo.</p> <p>15. Con las condiciones ambientales (luz, ventilación, etc. en las cuales realizo mi trabajo)</p> <p>16. Con los conocimientos técnicos de mi supervisor.</p> <p>17. Con la forma de entenderme con mi supervisor</p> <p>18. Con las políticas y sus aplicaciones en los empleados de este centro laboral</p> <p>19. Con la forma en que está organizada la institución</p> <p>20. Con el modo en que el equipo directivo resuelve los conflictos que se suscitan en este centro laboral</p>			

AUTORA: Br. Diana C. Delgado Pilco

2.3 Población y muestra

La población de estudio estaba compuesta por 50 trabajadores de salud asistenciales y administrativos que laboran en la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

Tabla 2: Clasificación de trabajadores por Establecimientos de Salud de la Microred Candarave

N°	EE.SS.	N° Trabajadores
1	C.S. Candarave	18
2	P.S. Aricota	3
3	P.S. Quilahuani	5
4	P.S. Curibaya	2
5	P.S. Santa Cruz	3
6	P.S. Cairani	5
7	P.S. Camilaca	5
8	P.S. Totorá	3
9	P.S. Ancocala	2
10	P.S. Huaytiri	4
	TOTAL	50

Muestra:

El método de muestreo usado fue el no probabilístico, de tipo intencional, por conveniencia, a juicio del investigador que corresponde a una muestra censal que comprende 45 trabajadores de salud que laboran en la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

- Se incluyó a todo el personal de Salud de la Microred Candarave, quienes cumplen función asistencial y administrativa.
- Se excluyó a aquellos trabajadores de la salud que, durante los meses de ejecución, se encontraron de vacaciones o licencias; también a quienes se negaron a llenar los cuestionarios.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

La técnica usada para reunir datos, fue la encuesta dirigida a los trabajadores de la salud que laboran en la Microred Candarave de Tacna.

2.4.1.1 Instrumentos

a) Para la medición del instrumento: Inteligencia Emocional, se utilizó el TMMS-24 de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, traducido por Fernández, Extremera y Ramos.

Tabla 3: Instrumento de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Detalles	Descripción
Autora	Salovey y Mayer
Fecha de edición	1995
Variable a medir	Inteligencia Emocional
Segmento población	45 trabajadores de la salud
Modo de aplicación	Entrevista
Tiempo de aplicación	10 minutos
Descripción	De carácter anónimo.
Escalamiento	(1) Nada de acuerdo, (2) Algo de acuerdo, (3) Bastante de acuerdo, (4) Muy de acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Variable: Inteligencia emocional		
COMPONENTES	PUNTUACIONES HOMBRES	PUNTUACIONES MUJERES
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36
Claridad	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35
Reparación	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35
IE global: Dimensiones		
Inteligencia emocional	Puntaje total ^(a)	
Baja	menos de 85 puntos	
Promedio	86 a 114 puntos	
Alta	superior a 115 puntos	
(a) Puntaje total obtenido de la sumatoria de: atención, claridad y reparación emocional.		
Contexto en aplicación	Establecimientos de Salud	
Tamaño de la muestra	45 trabajadores de la salud	
Tipo de muestreo	No probabilístico, a juicio del investigador.	

b) Para la medición del instrumento: Satisfacción Laboral, se aplicó el cuestionario “Satisfacción Laboral” que comprende 20 ítems con 5 probables respuestas clasificados desde No satisfecho a Extremadamente satisfecho adaptado por Sánchez, M. (2012).

Tabla 4: Instrumento de la variable Satisfacción Laboral

Detalles	Descripción																								
Autora	Meliá y Peiro S20/23 Modificado por Sánchez, M. (2012)																								
Fecha de edición	2012																								
Variable a medir	Satisfacción Laboral																								
Segmento población	45 trabajadores de la salud																								
Modo de aplicación	Entrevista																								
Tiempo de aplicación	10 minutos																								
Descripción	De carácter anónimo.																								
Escalamiento	(1) No satisfecho, (2) Ligeramente satisfecho, (3) Satisfecho, (4) Muy satisfecho, (5) Extremadamente satisfecho																								
Categorización de la variable y sus dimensiones	<p style="text-align: center;">Variable: Satisfacción Laboral</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">SATISFACCION GENERAL</th> <th style="text-align: center;">PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">74-100 puntos</td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td style="text-align: center;">47-73 puntos</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">20-46 puntos</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Satisfacción intrínseca</th> <th style="text-align: center;">Puntaje</th> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">≤ a 17 puntos</td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td style="text-align: center;">18 a 29 puntos</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">≥ a 30 puntos</td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Satisfacción extrínseca</th> <th style="text-align: center;">Puntaje</th> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td style="text-align: center;">≤ a 50 puntos</td> </tr> <tr> <td>Medianamente satisfecho</td> <td style="text-align: center;">51 a 84 puntos</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td style="text-align: center;">≥ a 85 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	SATISFACCION GENERAL	PUNTAJE	Satisfecho	74-100 puntos	Medianamente satisfecho	47-73 puntos	Insatisfecho	20-46 puntos	Satisfacción intrínseca	Puntaje	Insatisfecho	≤ a 17 puntos	Medianamente satisfecho	18 a 29 puntos	Satisfecho	≥ a 30 puntos	Satisfacción extrínseca	Puntaje	Insatisfecho	≤ a 50 puntos	Medianamente satisfecho	51 a 84 puntos	Satisfecho	≥ a 85 puntos
SATISFACCION GENERAL	PUNTAJE																								
Satisfecho	74-100 puntos																								
Medianamente satisfecho	47-73 puntos																								
Insatisfecho	20-46 puntos																								
Satisfacción intrínseca	Puntaje																								
Insatisfecho	≤ a 17 puntos																								
Medianamente satisfecho	18 a 29 puntos																								
Satisfecho	≥ a 30 puntos																								
Satisfacción extrínseca	Puntaje																								
Insatisfecho	≤ a 50 puntos																								
Medianamente satisfecho	51 a 84 puntos																								
Satisfecho	≥ a 85 puntos																								
Contexto en aplicación	Establecimientos de Salud																								
Tamaño de la muestra	45 trabajadores de la salud																								
Tipo de muestreo	No probabilístico, a juicio del investigador.																								

2.4.2 Validación

Los instrumentos utilizados fueron validados por la Bach. Enf. María E. Sánchez Artiaga (2012), para la medir de ambas variables.

2.4.3 Confiabilidad

Los instrumentos utilizados tienen una confiabilidad según Alfa de Crombach superior al 0.8

Confiabilidad del Instrumento

Instrumento 1: Análisis de fiabilidad para test de inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	0,897
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	0,898
N de elementos	24

El alfa de Cronbach indica que la consistencia de los instrumentos medidos para el test de inteligencia emocional (ítem 01 – ítem 24) es bueno de acuerdo al coeficiente obtenido de 0,897.

Instrumento 2: Análisis de fiabilidad para test de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	0,934
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	0,936
N de elementos	20

El alfa de Cronbach indica que la consistencia de los instrumentos medidos para el test de satisfacción laboral (ítem 01 – ítem 20) es excelente de acuerdo al coeficiente obtenido de 0,934.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos de las encuestas aplicadas, fueron ingresados a una base de datos en el programa Microsoft Excel 2015. Luego se importó y construyó la matriz de datos en el programa estadístico SPSS v.24 (Statistical Package for the Social Sciences). En la estadística descriptiva se utilizó como medida de tendencia central la media y como dispersión la desviación estándar para conocer las respuestas más representativas, así como la variabilidad de los datos. Se utilizó tablas cruzadas o de contingencia además de gráficos de barras y de frecuencias para las variables categóricas. Se empleó estadística de R de Pearson y Chi cuadrado de independencia. Se aceptó un p-valor como estadísticamente significativo menor de 0,05.

III. RESULTADOS

Tabla 5: Características sociodemográficas del personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Características del personal de salud	n	%
Sexo		
Femenino	33	73,3
Masculino	12	26,7
Edad (años)		
20 a 29	24	53,3
30 a 39	15	33,3
40 a 49	6	13,3
Tiempo de trabajo (años)		
Menor a 1	24	53,3
1 a 4	17	37,8
5 a 10	4	8,9
Condición de trabajo		
SERUMS	26	57,8
Contratado	8	17,8
Nombrado	8	17,8
Otro	3	6,7
Profesión		
Enfermera	11	24,4
Téc. Enfermería	11	24,4
Médico	6	13,3
Odontólogo	6	13,3
Obstetra	6	13,3
Otros	5	11,1
Total	45	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

En la tabla 5 se observa las características generales de los trabajadores de salud encuestados, donde se evidencia que el 73.3% de los trabajadores son mujeres y el 26.7% son varones; además el 53.3% fluctúan los 20 a 29 años, seguido del 33.3% que se encuentran entre los 30 a 39 años y en un 13.3% están entre los 40 a 49 años; con respecto al tiempo laboral, el 53.3% llevan menos de 1 año laborando, mientras que el 37.8% viene laborando durante 1 a 4 años, y el 8.9% durante 5 a 10 años; Asimismo con respecto a la condición laboral, el 57.8% son SERUMS, el 17.8% son contratados y en igual porcentaje son nombrados; finalmente con respecto a la profesión, el 24.4% son enfermeros y en igual porcentaje son técnicos de enfermería, el 13.3% son médicos y en igual porcentaje son odontólogos y obstetras.

Tabla 6: Frecuencias de la Inteligencia emocional del personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

FRECUENCIAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL		PERSONAL DE LA SALUD	
Atención emocional	n	%	
Presta poca atención	26	57,8	
Adecuada atención	16	35,6	
Presta demasiada atención	3	6,7	
Total	45	100	
Claridad emocional		n	%
Debe mejorar su calidad	5	11,1	
Adecuada claridad	35	77,8	
Excelente claridad	5	11,1	
Total	45	100	
Reparación emocional		n	%
Debe mejorar su reparación	1	2,2	
Adecuada reparación	34	75,6	
Excelente reparación	10	22,2	
Total	45	100	

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

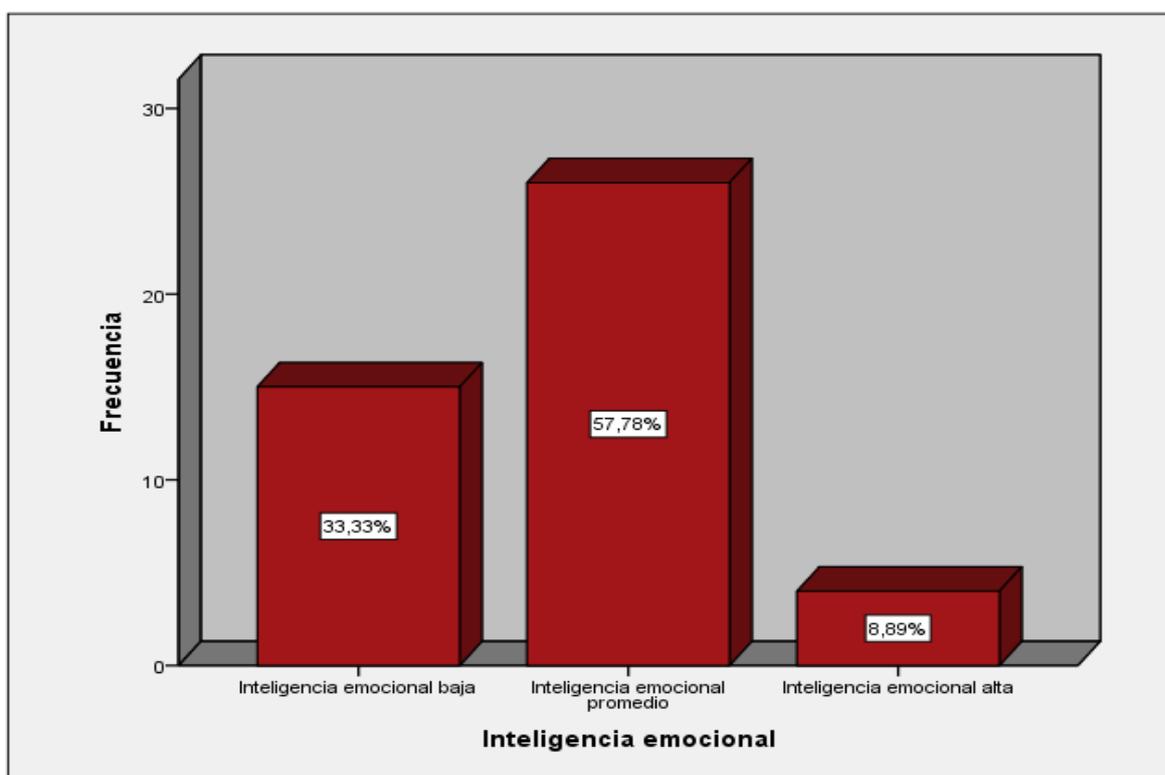
La tabla 6 presenta las frecuencias de la Inteligencia emocional en los trabajadores de la Microred Candarave, donde se evidencia que el 57.8% presta Poca atención emocional; mientras que el 77.8% presenta Adecuada claridad; asimismo el 75.6% posee una adecuada reparación emocional.

Tabla 7: Dimensiones de la inteligencia emocional global del personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Inteligencia emocional	n	%
Inteligencia emocional baja	15	33,3
Inteligencia emocional promedio	26	57,8
Inteligencia emocional alta	4	8,9
Total	45	100

Fuente: Encuesta estructurada.

Gráfico 1: Porcentajes de Inteligencia emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.



Descripción:

En la tabla 7 se observa la inteligencia emocional global del personal de salud; donde el resultado muestra que el 57.8% presenta una Inteligencia emocional promedio, seguido del 33.3% que tiene una inteligencia emocional baja y finalmente el 8.9% presenta una inteligencia emocional alta.

Tabla 8: Respuesta media de ítems del instrumento Inteligencia emocional

N°	Inteligencia emocional (ítems)	N	Media	Respuesta promedio	DE
1	Presto mucha atención a los sentimientos.	45	3,7	muy de acuerdo	1,11
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	45	3,2	bastante de acuerdo	1,09
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	45	3,3	bastante de acuerdo	1,03
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	45	3,7	muy de acuerdo	1,04
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	45	1,8	algo de acuerdo	0,77
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	45	2,5	bastante de acuerdo	1,08
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	45	2,9	bastante de acuerdo	1,20
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	45	3,0	bastante de acuerdo	1,03
9	Tengo claros mis sentimientos.	45	4,0	muy de acuerdo	0,80
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	45	3,7	muy de acuerdo	0,72
11	Casi siempre sé cómo me siento.	45	3,9	muy de acuerdo	0,75
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	45	3,6	muy de acuerdo	0,75
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	45	3,6	muy de acuerdo	0,69
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	45	3,4	bastante de acuerdo	1,03
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	45	3,4	bastante de acuerdo	0,94
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	45	3,7	muy de acuerdo	0,78
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	45	4,0	muy de acuerdo	0,95
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	45	3,9	muy de acuerdo	0,95
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	45	3,3	bastante de acuerdo	1,10
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	45	3,8	muy de acuerdo	1,01
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, trato de calmarme.	45	3,7	muy de acuerdo	0,97
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	45	3,7	muy de acuerdo	0,81
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	45	4,2	muy de acuerdo	0,77
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	45	3,7	muy de acuerdo	0,95

DE: Desviación estándar para la media

Descripción:

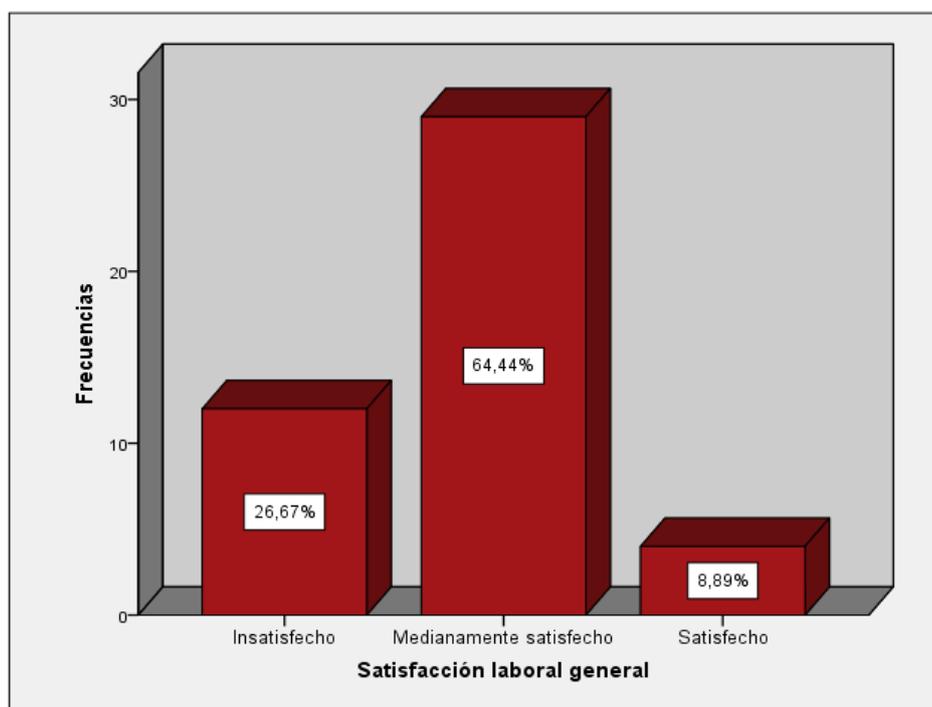
En la tabla 8, podemos identificar los ítems con bajas respuestas del cuestionario de Inteligencia emocional, considerando como algo de acuerdo frente a la pregunta Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos, seguido de bastante de acuerdo frente a Pienso en mi estado de ánimo constantemente, y A menudo pienso en mis sentimientos.

Tabla 9: Grado de satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Satisfacción laboral	n	%
Insatisfecho	12	26,7
Medianamente satisfecho	29	64,40
Satisfecho	4	8,90
Total	45	100,00

Fuente: Encuesta estructurada.

Gráfico 2: Porcentajes de satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.



Descripción:

En la tabla 9 se evidencia que el 64,40% de los profesionales de la salud encuestados en la Microred Candarave presentan una satisfacción laboral como medianamente satisfecha. Asimismo, el 26,7% de los profesionales de la salud están insatisfechos laboralmente en sus establecimientos de salud. Por otro lado, el 8.90% se encuentran satisfechos laboralmente.

Tabla 10: Respuesta media de ítems del instrumento Satisfacción laboral

Nº	Satisfacción laboral (ítems)	N	Media	Respuesta promedio	DE
1	Con las relaciones personales entre mi jefe y sus colaboradores.	45	2,4	Ligeramente satisfecho	0,84
2	Con la manera como mis compañeros de trabajo se llevan entre sí.	45	2,4	Ligeramente satisfecho	0,75
3	Con el nivel de motivación que tengo hacia mi trabajo.	45	3,0	Satisfecho	1,00
4	Con el sentimiento de desarrollo personal que obtengo de este centro laboral.	45	3,0	Satisfecho	0,95
5	Con las oportunidades de sobresalir profesionalmente en este trabajo (ascensos, etc.)	45	2,8	Satisfecho	0,87
6	Con las oportunidades de actualización y/o capacitación que ofrece mi trabajo.	45	2,6	Satisfecho	1,08
7	Con el reconocimiento que obtengo de mi jefe por el trabajo que realizo.	45	2,4	Ligeramente satisfecho	1,01
8	Con el completo reconocimiento dado a mi trabajo.	45	2,7	Satisfecho	0,95
9	Con la oportunidad para tomar mis propias decisiones.	45	3,0	Satisfecho	0,75
10	Con la forma en que toman en cuenta mis opiniones.	45	2,5	Ligeramente satisfecho	0,82
11	Con la remuneración económica que recibo por el trabajo que realizo.	45	2,6	Satisfecho	0,88
12	Con la proporción de trabajo que realizo.	45	2,6	Satisfecho	0,78
13	Con el horario de trabajo que se me asigna.	45	2,4	Ligeramente satisfecho	0,79
14	Con el ambiente físico donde trabajo.	45	2,7	Satisfecho	0,96
15	Con las condiciones ambientales (luz, ventilación, etc. en las cuales realizo mi trabajo)	45	2,6	Satisfecho	0,83
16	Con los conocimientos técnicos de mi supervisor.	45	2,6	Satisfecho	0,71
17	Con la forma de entenderme con mi supervisor	45	2,5	Ligeramente satisfecho	0,79
18	Con las políticas y sus aplicaciones en los empleados de este centro laboral	45	2,4	Ligeramente satisfecho	0,75
19	Con la forma en que está organizada la institución	45	2,6	Satisfecho	0,69
20	Con el modo en que el equipo directivo resuelve los conflictos que se suscitan en este centro laboral.	45	2,4	Ligeramente satisfecho	0,74

DE: Desviación estándar para la media

Descripción:

En la tabla 10, podemos identificar los ítems con bajas respuestas del cuestionario de satisfacción laboral, considerando como ligeramente satisfecho frente a las relaciones personales entre mi jefe y sus colaboradores, con la manera como mis compañeros de trabajo se llevan entre sí, con el reconocimiento que obtengo de mi jefe por el trabajo que realizo, con el horario de trabajo que se me asigna, con las políticas y sus aplicaciones en los empleados, con el modo en que el equipo directivo resuelve los conflictos que se suscitan, seguido de la forma de entenderme con mi supervisor, y con la forma en que toman en cuenta mis opiniones.

Tabla 11: Frecuencias de satisfacción intrínseca y extrínseca del personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción laboral				Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		n	%
	n	%	n	%		
Satisfacción intrínseca	41	91,1	4	8,9	45	100,0
Satisfacción extrínseca	35	77,8	10	22,2	45	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

La tabla 11 muestra la satisfacción intrínseca, donde el 91.1% están insatisfechos laboralmente, y el 8.9% se encuentran medianamente satisfechos. Por otro lado, en la satisfacción extrínseca el 77.8% están insatisfechos laboralmente y el 22.2% medianamente satisfechos.

Tabla 12: Correlación de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Inteligencia emocional	Satisfacción laboral (agrupado)						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	3	6,70	10	22,20	2,00	4,45	15,00	33,30
Promedio	9	20,00	17	37,80	0,00	0,00	26,00	57,80
Alta	0	0,00	2	4,40	2,00	4,45	4,00	8,90
Total	12	26,70	29	64,40	4,00	8,90	45,00	100,0

Fuente: Encuesta estructurada.

X^2 : 12,327

p – valor: 0,015 < 0,05

Descripción:

La tabla 12 presenta la relación de la inteligencia emocional frente a la satisfacción laboral; evidenciándose que el 37.80% posee una Inteligencia emocional promedio, asimismo se encuentran medianamente satisfechos; y el 4.45% del personal de salud se encuentra satisfechos y poseen una inteligencia emocional alta y en misma proporción una inteligencia emocional baja.

Tabla 13: *Correlación de la satisfacción laboral y atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.*

Atención emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Presta poca atención	8	17,80%	16	35,60%	2	4,40%	26	57,80%
Adecuada atención	3	6,70%	13	28,90%	0	0,00%	16	35,60%
Presta demasiada atención	1	2,20%	0	0,00%	2	4,40%	3	6,70%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

En la tabla 13 se observa que el 35.60% presta poca atención emocional y están medianamente satisfechos, seguido del 28.90% que presenta una adecuada atención emocional y esta medianamente insatisfecho, finalmente un 17.80% presta poca atención emocional y están insatisfechos laboralmente.

Tabla 14: Correlación de la satisfacción laboral y los ítems de atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

Ítems de Atención emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Presto mucha atención a los sentimientos.								
Nada de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	3	6,70%	4	8,90%	0	0,00%	7	15,60%
bastante de acuerdo	0	0,00%	10	22,20%	0	0,00%	10	22,20%
muy de acuerdo	3	6,70%	10	22,20%	2	4,40%	15	33,30%
totalmente de acuerdo	5	11,10%	5	11,10%	2	4,40%	12	26,70%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento								
Nada de acuerdo	1	2,20%	1	2,20%	0	0,00%	2	4,40%
algo de acuerdo	2	4,40%	9	20,00%	0	0,00%	11	24,40%
bastante de acuerdo	3	6,70%	9	20,00%	0	0,00%	12	26,70%
muy de acuerdo	3	6,70%	8	17,80%	4	8,90%	15	33,30%
totalmente de acuerdo	3	6,70%	2	4,40%	0	0,00%	5	11,10%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones								
Nada de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	1	2,20%	8	17,80%	2	4,40%	11	24,40%
bastante de acuerdo	3	6,70%	10	22,20%	0	0,00%	13	28,90%
muy de acuerdo	5	11,10%	10	22,20%	0	0,00%	15	33,30%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	1	2,20%	2	4,40%	5	11,10%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo								
Nada de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	1	2,20%	2	4,40%	2	4,40%	5	11,10%
bastante de acuerdo	2	4,40%	10	22,20%	0	0,00%	12	26,70%
muy de acuerdo	4	8,90%	12	26,70%	0	0,00%	16	35,60%
totalmente de acuerdo	4	8,90%	5	11,10%	2	4,40%	11	24,40%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos								
Nada de acuerdo	5	11,10%	14	31,10%	0	0,00%	19	42,20%
algo de acuerdo	6	13,30%	11	24,40%	2	4,40%	19	42,20%
bastante de acuerdo	1	2,20%	3	6,70%	2	4,40%	6	13,30%
muy de acuerdo	0	0,00%	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%
totalmente de acuerdo	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Total	5	11,10%	14	31,10%	0	0,00%	19	42,20%
Pienso en mi estado de ánimo constantemente								
Nada de acuerdo	3	6,70%	2	4,40%	2	4,40%	7	15,60%
algo de acuerdo	5	11,10%	12	26,70%	0	0,00%	17	37,80%
bastante de acuerdo	4	8,90%	10	22,20%	0	0,00%	14	31,10%
muy de acuerdo	0	0,00%	4	8,90%	0	0,00%	4	8,90%
totalmente de acuerdo	0	0,00%	1	2,20%	2	4,40%	3	6,70%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
A menudo pienso en mis sentimientos								
Nada de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	7	15,60%	14	31,10%	2	4,40%	23	51,10%
bastante de acuerdo	1	2,20%	5	11,10%	0	0,00%	6	13,30%
muy de acuerdo	1	2,20%	7	15,60%	0	0,00%	8	17,80%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	3	6,70%	2	4,40%	7	15,60%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Presto mucha atención a cómo me siento.								
Nada de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	3	6,70%	11	24,40%	2	4,40%	16	35,60%
bastante de acuerdo	5	11,10%	8	17,80%	0	0,00%	13	28,90%
muy de acuerdo	1	2,20%	10	22,20%	0	0,00%	11	24,40%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	0	0,00%	2	4,40%	4	8,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Descripción:

En la tabla 14, se muestra los ítems del instrumento de Inteligencia emocional en su frecuencia de Atención emocional en relación a la Satisfacción laboral, encontrándose resultados negativos como nada de acuerdo en el ítem Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos y como Algo de acuerdo en los ítems Pienso en mi estado de ánimo constantemente, A menudo pienso en mis sentimientos, y Presto mucha atención a cómo me siento; Por otro lado, están medianamente satisfechos laboralmente.

Tabla 15: *Correlación de la satisfacción laboral y claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.*

Claridad emocional	Satisfacción laboral							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Debe mejorar su calidad	2	4,40%	2	4,40%	1	2,20%	5	11,10%
Adecuada claridad	9	20,00%	24	53,30%	2	4,40%	35	77,80%
Excelente claridad	1	2,20%	3	6,70%	1	2,20%	5	11,10%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

En la tabla 15 se observa que el 53.30% presenta adecuada claridad emocional y están medianamente satisfechos, seguido del 20.00% que presenta una adecuada claridad emocional y esta insatisfechos laboralmente.

Tabla 16: Correlación de la satisfacción laboral y los ítems de claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

Ítems de Claridad emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tengo claro mis sentimientos								
algo de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%	2	4,40%
bastante de acuerdo	3	6,70%	4	8,90%	0	0,00%	7	15,60%
muy de acuerdo	6	13,30%	15	33,30%	2	4,40%	23	51,10%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	10	22,20%	1	2,20%	13	28,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.								
algo de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%	2	4,40%
bastante de acuerdo	4	8,90%	8	17,80%	1	2,20%	13	28,90%
muy de acuerdo	7	15,60%	17	37,80%	1	2,20%	25	55,60%
totalmente de acuerdo	0	0,00%	4	8,90%	1	2,20%	5	11,10%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Casi siempre sé cómo me siento.								
algo de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%	2	4,40%
bastante de acuerdo	4	8,90%	4	8,90%	1	2,20%	9	20,00%
muy de acuerdo	6	13,30%	19	42,20%	1	2,20%	26	57,80%
totalmente de acuerdo	1	2,20%	6	13,30%	1	2,20%	8	17,80%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Normalmente conozco mis sentimientos s/ las personas.								
algo de acuerdo	1	2,20%	2	4,40%	0	0,00%	3	6,70%
bastante de acuerdo	2	4,40%	11	24,40%	3	6,70%	16	35,60%
muy de acuerdo	8	17,80%	14	31,10%	0	0,00%	22	48,90%
totalmente de acuerdo	1	2,20%	2	4,40%	1	2,20%	4	8,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones								
algo de acuerdo	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%	1	2,20%
bastante de acuerdo	5	11,10%	14	31,10%	1	2,20%	20	44,40%
muy de acuerdo	6	13,30%	13	28,90%	1	2,20%	20	44,40%
totalmente de acuerdo	1	2,20%	2	4,40%	1	2,20%	4	8,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Siempre puedo decir cómo me siento.								
algo de acuerdo	3	6,70%	7	15,60%	1	2,20%	11	24,40%
bastante de acuerdo	4	8,90%	5	11,10%	3	6,70%	12	26,70%
muy de acuerdo	4	8,90%	11	24,40%	0	0,00%	15	33,30%
totalmente de acuerdo	1	2,20%	6	13,30%	0	0,00%	7	15,60%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.								
algo de acuerdo	3	6,70%	6	13,30%	1	2,20%	10	22,20%
bastante de acuerdo	4	8,90%	6	13,30%	1	2,20%	11	24,40%
muy de acuerdo	5	11,10%	14	31,10%	1	2,20%	20	44,40%
totalmente de acuerdo	0	0,00%	3	6,70%	1	2,20%	4	8,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.								
algo de acuerdo	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%	2	4,40%
bastante de acuerdo	5	11,10%	9	20,00%	1	2,20%	15	33,30%
muy de acuerdo	6	13,30%	14	31,10%	1	2,20%	21	46,70%
totalmente de acuerdo	0	0,00%	6	13,30%	1	2,20%	7	15,60%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Descripción:

En la tabla 16, se muestra los ítems del instrumento de Inteligencia emocional en su frecuencia de Claridad emocional en relación a la Satisfacción laboral, encontrándose resultados adecuados como Muy de acuerdo en todos sus ítems; sin embargo, están medianamente satisfechos laboralmente.

Tabla 17: *Correlación de la satisfacción laboral y reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.*

Reparación emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Debe mejorar su reparación	1	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,20%
Adecuada reparación	11	24,40%	21	46,70%	2	4,40%	34	75,60%
Excelente reparación	0	0,00%	8	17,80%	2	4,40%	10	22,20%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Fuente: Encuesta estructurada.

Descripción:

En la tabla 17 se observa que el 46.70% presenta adecuada reparación emocional y están medianamente satisfechos, seguido del 24.40% que presenta una adecuada reparación emocional y esta insatisfechos laboralmente.

Tabla 18: Correlación de la satisfacción laboral y los ítems de reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

Ítems de Reparación emocional	Satisfacción laboral						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista								
algo de acuerdo	2	4,40%	1	2,20%	0	0,00%	3	6,70%
bastante de acuerdo	3	6,70%	3	6,70%	4	8,90%	10	22,20%
muy de acuerdo	5	11,10%	9	20,00%	0	0,00%	14	31,10%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	16	35,60%	0	0,00%	18	40,00%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables								
algo de acuerdo	2	4,40%	3	6,70%	0	0,00%	5	11,10%
bastante de acuerdo	4	8,90%	1	2,20%	2	4,40%	7	15,60%
muy de acuerdo	4	8,90%	14	31,10%	2	4,40%	20	44,40%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	11	24,40%	0	0,00%	13	28,90%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.								
Nada de acuerdo	0	0	3	0,067	0	0	3	0,067
algo de acuerdo	4	8,90%	3	6,70%	0	0,00%	7	15,60%
bastante de acuerdo	4	8,90%	9	20,00%	2	4,40%	15	33,30%
muy de acuerdo	3	6,70%	11	24,40%	0	0,00%	14	31,10%
totalmente de acuerdo	1	2,20%	3	6,70%	2	4,40%	6	13,30%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.								
Nada de acuerdo	0	0	1	0,022	0	0	1	0,022
algo de acuerdo	2	4,40%	2	4,40%	0	0,00%	4	8,90%
bastante de acuerdo	2	4,40%	6	13,30%	2	4,40%	10	22,20%
muy de acuerdo	6	13,30%	12	26,70%	0	0,00%	18	40,00%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	8	17,80%	2	4,40%	12	26,70%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.								
algo de acuerdo	3	6,70%	1	2,20%	0	0,00%	4	8,90%
bastante de acuerdo	2	4,40%	13	28,90%	2	4,40%	17	37,80%
muy de acuerdo	5	11,10%	7	15,60%	0	0,00%	12	26,70%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	8	17,80%	2	4,40%	12	26,70%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Me preocupa por tener un buen estado de ánimo.								
algo de acuerdo	0	0,00%	3	6,70%	0	0,00%	3	6,70%
bastante de acuerdo	4	8,90%	7	15,60%	2	4,40%	13	28,90%
muy de acuerdo	6	13,30%	14	31,10%	2	4,40%	22	48,90%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	5	11,10%	0	0,00%	7	15,60%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.								
bastante de acuerdo	2	4,40%	5	11,10%	2	4,40%	9	20,00%
muy de acuerdo	5	11,10%	12	26,70%	0	0,00%	17	37,80%
totalmente de acuerdo	5	11,10%	12	26,70%	2	4,40%	19	42,20%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.								
Nada de acuerdo	0	0,00%	1	2,20%	0	0,00%	1	2,20%
algo de acuerdo	2	4,40%	2	4,40%	0	0,00%	4	8,90%
bastante de acuerdo	2	4,40%	7	15,60%	2	4,40%	11	24,40%
muy de acuerdo	6	13,30%	15	33,30%	0	0,00%	21	46,70%
totalmente de acuerdo	2	4,40%	4	8,90%	2	4,40%	8	17,80%
Total	12	26,70%	29	64,40%	4	8,90%	45	100,00%

Descripción:

En la tabla 18, se muestra los ítems del instrumento de Inteligencia emocional en su frecuencia de Reparación emocional en relación a la Satisfacción laboral, encontrándose como bastante de acuerdo en el ítem Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme; y con respecto a los restantes ítems son adecuados, ya que calificaron como Muy de acuerdo; sin embargo, están medianamente satisfechos laboralmente.

Tabla 19: *Correlación de la inteligencia emocional y satisfacción intrínseca del personal de salud de la Microred Candarave, 2018.*

Inteligencia emocional	Satisfacción intrínseca				Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho			
	n	%	n	%	n	%
Baja	13	28,90	2	4,40	15,00	33,30
Promedio	26	57,80	0	0,00	26,00	57,80
Alta	2	4,40	2	4,40	4,00	8,90
Total	41	91,10	4	8,90	45,00	100,00

Fuente: Encuesta estructurada.

X^2 : 11,250

p – valor: 0,004 < 0,05

Descripción:

En la tabla 19 se observa el cruce de variables de la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca, donde el 57.80% posee una inteligencia emocional promedio y se encuentran insatisfechos laboralmente con respecto a los factores intrínsecos, seguido del 28.90% que poseen una inteligencia emocional baja y también se encuentran insatisfechos laboralmente.

Tabla 20: *Correlación de la inteligencia emocional y satisfacción extrínseca del personal de salud de la Microred Candarave, 2018.*

Inteligencia emocional	Satisfacción extrínseca				Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		n	%
	n	%	n	%		
Baja	12	26,70	3	6,70	15,00	33,30
Promedio	22	48,90	4	8,90	26,00	57,80
Alta	1	2,20	3	6,70	4,00	8,90
Total	35	77,80	10	22,20	45,00	100,00

Fuente: Encuesta estructurada.

χ^2 : 7,193

p – valor: 0,027 < 0,05

Descripción:

En la tabla 20 se observa el cruce de variables de la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca, donde el 48.90% posee una inteligencia emocional promedio y se encuentran insatisfechos laboralmente con respecto a los factores extrínsecos, seguido del 26.70% que poseen una inteligencia emocional baja y también se encuentran insatisfechos laboralmente.

COMPROBACION DE HIPOTESIS:

Respecto al objetivo general:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

Hipótesis alterna (H₁): Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Chi cuadrado de independencia

d. Obtención del p – valor

Tabla 21: Prueba de Chi cuadrado para la correlación de la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave, Tacna 2018.

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	gl	p - valor
Chi-cuadrado de Pearson	12,327	4	0,015
Razón de verosimilitud	11,656	4	0,02
Asociación lineal por lineal	0,202	1	0,653
N de casos válidos	45		

Descripción:

Con un p valor de 0,01 se acepta la hipótesis alterna (H₁) por lo que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Respecto al OE 1:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Correlación R de Pearson.

d. Obtención del p – valor

Tabla 22: Prueba paramétrica R-Pearson para la correlación de la satisfacción laboral y atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

	Correlación bivariada	Satisfacción laboral	Atención emocional
Satisfacción laboral	R - Pearson	1	0,18
	p - valor	-	0,23
	N	45	45
Atención emocional	R - Pearson	0,18	1
	p - valor	0,23	-
	N	45	45

^(a) p – valor > 0,05.

e. Interpretación del p – valor

Considerando el p – valor obtenido, se rechaza la hipótesis alterna (H₁) y se acepta la hipótesis nula (H₀). No hay significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave. Sin embargo, la R – Pearson (0,18) indica una correlación positiva muy baja.

Respecto al OE 2:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Correlación R de Pearson.

d. Obtención del p – valor

Tabla 23: Prueba paramétrica R-Pearson para la correlación de la satisfacción laboral y claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

	Correlación bivariada	Satisfacción laboral	Claridad emocional
Satisfacción laboral	R - Pearson	1	0,28
	p - valor	-	0,04 ^(a)
	N	45	45
Claridad emocional	R - Pearson	0,28	1
	p - valor	0,04 ^(a)	-
	N	45	45

^(a) p – valor > 0,05.

e. Interpretación del p – valor

Teniendo en cuenta el p – valor obtenido, se acepta la hipótesis alterna (H₁). Existe significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave. Además, la R – Pearson (0,28) indica una correlación directa positiva media.

Respecto al OE 3:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: Existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Correlación R de Pearson.

d. Obtención del p – valor

Tabla 24: Prueba paramétrica R-Pearson para la correlación de la satisfacción laboral y reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave, 2018.

	Correlación bivariada	Satisfacción laboral	Reparación emocional
Satisfacción laboral	R - Pearson	1	0,37
	p - valor	-	0,01 ^(a)
	N	45	45
Reparación emocional	R - Pearson	0,37	1
	p - valor	0,01 ^(a)	-
	N	45	45

^(a) p – valor < 0,05.

e. Interpretación del p – valor

Teniendo en cuenta el p – valor obtenido, se acepta la hipótesis alterna (H₁). Existe significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave. Además, la R – Pearson (0,37) indica una correlación directa positiva media.

Respecto al OE 4:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

H₀: No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Chi cuadrado de independencia

d. Obtención del p – valor

Tabla 25: Prueba de Chi-cuadrado de independencia para la relación de inteligencia emocional con satisfacción intrínseca.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	p – valor
Chi-cuadrado de Pearson	11,250	2	0,004
Razón de verosimilitud	9,671	2	0,008
Asociación lineal por lineal	0,708	1	0,4
N de casos válidos	45		

Descripción:

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca de los profesionales de la salud de la Microred Candarave.

Respecto al OE 5:

a. Planteamiento de hipótesis estadísticas

H₁: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

H₀: No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.

b. Nivel de significancia

Se establece un p valor alfa de: 5 % ó 0,05 (nivel de significancia asintótica) como criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis estadística.

c. Prueba estadística

- Chi cuadrado de independencia

d. Obtención del p – valor

Tabla 26: Prueba de Chi-cuadrado de independencia para la relación de inteligencia emocional con satisfacción extrínseca.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	p – valor
Chi-cuadrado de Pearson	7,193	2	0,027
Razón de verosimilitud	5,838	2	0,054
Asociación lineal por lineal	2,072	1	0,15
N de casos válidos	45		

Descripción:

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los trabajadores de la salud encuestados.

IV. DISCUSIÓN

Los trabajadores de la salud son el motor humano de un establecimiento de salud, por lo que es muy importante que cada uno realice su labor con vocación de servicio, para brindar una atención de calidad, ya que se encuentran en contacto directo con los usuarios.

Los resultados que se analizarán a continuación, serán comparados con estudios realizados en profesionales de enfermería y médicos, ya que no se encontraron antecedentes de estudios realizados a nivel general de las profesiones en los diferentes centros laborales.

En la tabla 6, nos da a conocer las frecuencias de la Inteligencia emocional, donde el 57.8% presta poca atención emocional, el 77.8% presenta una adecuada claridad emocional y el 75.6% presenta una adecuada reparación emocional. En concordancia con la investigación realizado por Palza, E. (2014) en los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde el 50% prestan poca atención emocional, 64.0% adecuada claridad emocional, 56.0% adecuada reparación emocional.

Dichas conclusiones son contrarios a los señalados por Sánchez, M. (2013) aplicado a las enfermeras de la Microred Cono Norte de Tacna- 2012, donde 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, difiere del 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 Inteligencia Emocional (Atención, Claridad y Reparación emocional).

La inteligencia emocional ha cobrado gran interés social, debido a las numerosas investigaciones que demostraron que es fundamental para alcanzar el éxito en la vida, porque contribuye a tener sentimientos y pensamientos positivos, al desarrollo de la empatía, a una adecuada autoestima, y al bienestar personal.

La tabla 7 presenta las dimensiones de la Inteligencia emocional global, donde un 57.8% presenta nivel promedio de Inteligencia emocional, el 33.3% posee una inteligencia emocional baja y finalmente el 8.9% presenta una inteligencia emocional alta. En concordancia con los resultados obtenidos por Mamani, D. (2014) en las enfermeras de la micro red José Antonio Encinas de Puno- 2013, donde un 58.1% presentó nivel promedio de inteligencia emocional, 32.3% bajo, y un 9.7% alto. De la misma manera hay similitud con el resultado de Condori, N. (2017), en las enfermeras de 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.

Asimismo, concuerda parcialmente con Palza, E. (2014) en su investigación en las enfermeras del Hospital Hipólito Unanue Tacna, donde predomina la inteligencia emocional mediana con un 75.0%, y difiere en que el 20% poseen una Inteligencia emocional alta, seguido del 5.0% que presenta una inteligencia emocional baja.

En la tabla 9 se detalla el grado de satisfacción laboral, donde el 64.40% presentan una satisfacción laboral como medianamente satisfecha, el 26.7% están insatisfechos laboralmente; y el 8.90% se encuentran satisfechos laboralmente. Este resultado es consistente con la investigación de Condori, N. (2017), en las enfermeras de la Micro Red Cono Sur Juliaca, donde el 86,4% estuvo medianamente satisfecho, y el 13,6 % insatisfecho.

Estos resultados concuerdan parcialmente con los obtenidos por Palza, E. (2014) en las enfermeras del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, encontrando similitud donde el 85.0% se encontraron medianamente satisfechos; por el contrario, muestra que el 12.0% estuvieron Satisfechos, y un 3.0% Insatisfechos. Dichos resultados son semejantes a los obtenidos por Mamani, D. (2014) en las enfermeras de la micro red José Antonio Encinas de Puno- 2013, donde un 41.9% se encontraron medianamente satisfechos; seguido del 32.3% satisfechos y un 25.8% insatisfechos. En concordancia con la investigación de Sánchez, M. (2013) en las enfermeras de la Microred Cono Norte de Tacna- 2012, donde el 60% estaban medianamente satisfechos, seguido del 26 % muy satisfechos y un 14% Insatisfechos laboralmente.

Por el contrario, según el 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 parcial a alto de satisfacción laboral y finalmente el 21.7% presentó un nivel regular.

Según la tabla 11, en cuanto a la satisfacción intrínseca el 91.1% están insatisfechos laboralmente, y el 8.9% se encuentran medianamente satisfechos. Por otro lado, en la satisfacción extrínseca el 77.8% están insatisfechos laboralmente y el 22.2% medianamente satisfechos.

Esos resultados difieren contrariamente al estudio realizado por Mamani, D. (2014) en las enfermeras de la micro red José Antonio Encinas de Puno- 2013, que en razón a la satisfacción intrínseca el 54% presentó satisfacción, 42% medianamente satisfecho, 4% insatisfecho, Por otro lado, en la Satisfacción extrínseca, el 48% se encontró insatisfecho, seguido del 42% medianamente satisfecho y un 10% satisfecho.

Asimismo, contrastan con los resultados obtenidos por Condori, N. (2017), en su Investigación en las enfermeras de la Micro Red Cono Sur de Juliaca; respecto a los factores intrínsecos, el 75.0% se encontró medianamente satisfecho, el 15.9% satisfecho y un 9.1% insatisfechos laboralmente; en cuanto a los factores extrínsecos, el 79.5% estaban medianamente satisfechos y el 20.5% insatisfechos. Dichos resultados de insatisfacción, afectarían al desempeño laboral y a la productividad individual y colectiva, además de afectar en la salud biopsicoemocional de los trabajadores.

En la tabla 12 de resultados y la tabla 21 de comprobación de hipótesis, muestran la relación entre la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral, evidenciándose un 37.80% que posee una Inteligencia emocional promedio, asimismo se encuentran medianamente satisfechos; y el 4.45% se encuentran satisfechos y poseen una inteligencia emocional alta y en misma proporción una inteligencia emocional baja; concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Concordante con la investigación realizada por Palza, E. (2014) en los enfermeros del HHUT, donde obtuvo un 67.0% con Inteligencia emocional regular se encuentran medianamente

satisfechos y el 3.0 % están satisfechos y poseen una inteligencia emocional Alta. Asimismo, existen semejanzas con el trabajo de Mamani, D. (2014) en las enfermeras de la micro red José Antonio Encinas de Puno- 2013, donde demostró que un 32.3% con inteligencia emocional promedio están medianamente satisfechos; y, el 22.6% con inteligencia emocional bajo están insatisfechos laboralmente y similar porcentaje de enfermeras con inteligencia emocional promedio está satisfecha. Estos resultados concuerdan parcialmente con Apaza, Y., & Carrillo, G. (2018), en su investigación en las enfermeras del Hospital Regional JPM–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 existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la satisfacción Laboral.

Por el contrario, según Ojeda, S. (2017), en su Investigación en las enfermeras de un Hospital de Lima, concluyó en que existe una correlación positiva muy débil a media de los componentes de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral, con valores de r que oscilan entre 0,187 a 0,644.

En la tabla 13 de resultados, y la tabla 22 de comprobación de hipótesis, muestran la correlación entre la atención emocional y la satisfacción laboral, donde el 35.60% presta poca atención emocional y están medianamente satisfechos, seguido del 28.90% con adecuada atención emocional y medianamente satisfechos y el 17.80% presta poca atención emocional y están insatisfechos. Por lo que se concluye en que no hay significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y atención emocional, sin embargo, la $R - Pearson$ (0,18) muestra una correlación positiva muy baja.

La tabla 15 de resultados, y la tabla 23 de comprobación de hipótesis, muestran la correlación entre la claridad emocional y la satisfacción laboral, donde el 53.30% posee una adecuada claridad emocional y están medianamente satisfechos, seguido del 20.00% con adecuada claridad emocional y están insatisfechos, por lo que se concluye que existe significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y claridad emocional, además, la $R - Pearson$ (0,28) indica una correlación directa positiva media.

La tabla 17 de resultados, y la tabla 24 de comprobación de hipótesis, muestran la correlación entre la reparación emocional y la satisfacción laboral, donde el 46.70% con adecuada reparación emocional están medianamente satisfechos, y el 24.40% con adecuada reparación emocional están insatisfechos laboralmente; se evidencia que existe significancia estadística en la relación de satisfacción laboral y reparación emocional, además, la R – Pearson (0,37) indica una correlación directa positiva media.

En concordancia con Perea J. y Col. (2008) en su Investigación en las enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga, España, donde demostraron que existe una relación significativa entre las dimensiones de Claridad y Regulación de las emociones con algunas variables de la satisfacción laboral; y señala que, a mayor Claridad y Regulación de las emociones, mayor es la satisfacción laboral percibida.

Estos resultados son contrarios a los obtenidos por Palza, E. (2014) en las enfermeras del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde concluye en razón a la Claridad y Reparación emocional, no se encontraron resultados significativos en relación a la satisfacción laboral, por otro lado, hubo diferencias al comparar la dimensión Atención de las emociones en relación a la satisfacción laboral. Asimismo, difiere a las conclusiones obtenidas por Sánchez, M. (2013) en su investigación en las enfermeras de la Microred Cono Norte de Tacna- 2012, no encontrando resultados significativos en la relación de las dimensiones: Atención y Regulación/Reparación de las emociones con la Satisfacción Laboral, pero si halló diferencias significativas al relacionar la Claridad Emocional con la Satisfacción Laboral.

En la tabla 19 de resultados y la tabla 25 de comprobación de hipótesis, muestran el cruce de las variables: inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca, encontrando que el 57.80% posee una inteligencia emocional promedio y se encuentran insatisfechos laboralmente, seguido del 28.90% que poseen una inteligencia emocional baja y también se encuentran insatisfechos laboralmente; Asimismo, Condori, N. (2017), concuerda con su Investigación realizada en la Micro Red Cono Sur de Juliaca en las enfermeras. Ambos coincidimos que existe

correlación directa y significativa entre inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca.

En la tabla 20 de resultados y la tabla 26 de comprobación de hipótesis, muestran el cruce de las variables: inteligencia emocional y satisfacción extrínseca, encontrando que el 48.90% posee una inteligencia emocional promedio y se encuentran insatisfechos laboralmente, seguido del 26.70% que poseen una inteligencia emocional baja y también se encuentran insatisfechos laboralmente; en concordancia con Condori, N. (2017), en su Investigación en las enfermeras de la Micro Red Cono Sur Juliaca, donde comprobó que existe correlación positiva moderada. Ambos coincidimos que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca.

V. CONCLUSIONES

1. El personal de salud de la Microred Candarave presentó el 57.8% con inteligencia emocional promedio, seguido del 33.3% con inteligencia emocional baja y un 8.9% alta. Respecto a la satisfacción laboral, el 64.4% está medianamente satisfecho, el 26.7% insatisfecho y un 8.9% satisfecho; por lo que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($p = 0,015$).
2. No se encontró relación entre la satisfacción laboral y atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave ($p = 0,23$).
3. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave ($p = 0,04$).
4. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave ($p = 0,01$).
5. La satisfacción laboral en su frecuencia de Satisfacción intrínseca, se evidenció que el 57.80% posee una inteligencia emocional promedio y están insatisfechos laboralmente, el 28.90% con una inteligencia emocional baja están insatisfechos laboralmente, esto demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca de los profesionales de la salud de la Microred Candarave ($p = 0,004$).
6. La satisfacción laboral en su frecuencia de Satisfacción extrínseca, se evidenció que el 48.90% posee una inteligencia emocional promedio y están insatisfechos laboralmente, y el 26.70% con inteligencia emocional baja están insatisfechos laboralmente, lo que demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca de los profesionales de la salud de la Microred Candarave ($p = 0,027$).

VI. RECOMENDACIONES

A los estudiantes de Pregrado o Posgrado:

1. Realizar estudios similares dirigidos a todo el personal de salud que laboran en regiones rurales.

Al Decano(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud:

1. Fortalecer las competencias de aprendizaje en los alumnos de las distintas carreras profesiones en salud con respecto al área psico-emocional, durante el transcurso de sus prácticas pre-profesionales, con el fin de lograr un mejor manejo de sus propias emociones e influir positivamente en los demás.

A la Gerencia de la Microred Candarave:

1. Evaluar el bienestar de la salud mental del personal de salud de la Microred Candarave, mediante exámenes médicos y psicológicos periódicos.
2. Realizar talleres que fomenten la satisfacción laboral con respecto a los factores intrínsecos, ya que depende del afrontamiento positivo de uno mismo frente a las responsabilidades en los respectivos centros laborales.
3. Realizar reuniones de confraternidad al menos dos veces por año, para potenciar al máximo las capacidades y habilidades de los trabajadores en salud, asimismo, establecer lazos de compañerismo y lograr el compromiso de cumplir con los objetivos de la institución.

VII. REFERENCIAS

- 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: s.e.
- 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: s.e.
- Barbosa Ramírez, L. C. (2013). Liderazgo e inteligencia emocional en personas que desempeñan jefaturas en empresas de Bogotá. *Universidad & Empresa*, 15(25), 87-106.
- 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. Huanuco-Perú: s.e.
- Chávez Mendoza, A. J. (2015). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos de Emergencia General - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado. Lima, Perú: s.e.
- Coca Guadalupe, K. T. (2010). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN INICIAL DE LA RED N° 4 DE VENTANILLA - CALLAO*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Educación. Lima - Perú: s.e.
- Condori Perez, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017*. Universidad Peruana Unión, Facultad Ciencias de la Salud. Puno-Perú: s.e.

- 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 Bío, Facultad de Educación y Humanidades. Chillán-Chile: s.e.*
- 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*, 19(3), 63-93.
- Gamboa Ruiz, E. J. (04 de 09 de 2014). *Revista Psicología Científica*. Recuperado el 24 de 07 de 2018, de Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS PRINCIPALES MODELOS: PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADOR. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 10.
- 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, 63-72.
- Goleman, D. (2017). *Resumen del libro: Inteligencia emocional por Daniel Goleman*. ISSN: 2444-9253, Leader Summaries. -: s.e.
- 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: s.e.
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*(128), 79-86.

- Ojeda Mucha, S. K. (2017). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017*. Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades. Lima-Perú: s.e.
- 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: s.e.
- Perez 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: s.e.
- Redacción Gestion. (18 de 08 de 2014). *GESTION*. Obtenido de GESTION: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Rico Rico, C. A. (2002). La inteligencia emocional en el trabajo. De Hendrie Weinsinger. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, X(2), 101-104.
- 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: s.e.

ANEXOS:

Anexo 1: Prueba de normalidad

Tabla 27. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la distribución de los datos.

Inteligencia emocional y Satisfacción laboral	N	Medidas de tendencia central		Diferencias extremas			p - valor
		Media	DE ^(a)	Absoluta	Positivo	Negativo	
Atención emocional	45	24,09	6,31	0,13	0,13	-0,12	0,06 ^(b)
Claridad emocional	45	28,62	5,78	0,10	0,10	-0,10	0,20 ^(b)
Reparación emocional	45	30,40	4,75	0,12	0,12	-0,12	0,10 ^(b)
Satisfacción intrínseca	45	13,84	3,91	0,14	0,14	-0,12	0,04 ^(c)
Satisfacción extrínseca	45	38,60	8,11	0,13	0,13	-0,08	0,04 ^(c)
Inteligencia emocional	45	27,70	4,50	0,10	0,10	-0,10	0,20 ^(b)
Satisfacción laboral	45	52,44	11,38	0,11	0,11	-0,07	0,20 ^(b)

(a) Desviación estándar para la media

(b) Nivel de significancia = 0,05; p – valor > 0,05

(c) Nivel de significancia = 0,05; p – valor < 0,05

Se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov con corrección de Lilliefors para conocer la distribución de los datos de cada grupo, si son normales o asimétricos. Los p – valor > 0,05 tienen distribución normal por lo tanto se aplica estadística paramétrica para la correlación de variables (R-Pearson).

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

Buen día, estoy realizando un trabajo de investigación. La presente encuesta tiene como finalidad valorar la inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave.

Agradecemos el tiempo brindado para el llenado del siguiente cuestionario. Por favor lea los enunciados mostrados, y con base en su experiencia laboral, indique su grado de concordancia.

I. DATOS PERSONALES

Edad	Sexo	Tiempo de trabajo	Condición de trabajo
01 () 20-29	01 () Masculino	01 () menos de 1 año	01 () Contratado
02 () 30-39	02 () Femenino	02 () 1 a 4 años	02 () Nombrado
03 () 40-49		03 () 5 a 10 años	03 () SERUMS
04 () 50-59		04 () más de 10 años	04 () Otro

PROFESION: 01 () Medico 02 () Odontólogo 03 () Enfermera 04 () Obstetra
05 () Tec. Enfermería 06 () Otros

II. TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tomado de Salovey y Mayer

INSTRUCCIONES:

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

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

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

NA	AD	BA	MA	TA
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	PROPOCISIONES	NA	AD	BA	MA	TA
1	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					

6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

II. CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Tomado de Meliá y Peiro S20/23
Modificado por Sánchez, M. (2012)

Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Lea atentamente cada frase y pregúntese que tan satisfecho estoy con este aspecto de mi trabajo. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

1. Significa que **No estoy satisfecho** (este aspecto de mi trabajo es mucho más pobre de lo que yo esperarí que fuera)
2. Significa que estoy **Ligeramente satisfecho** (este aspecto de mi trabajo no es exactamente lo que yo esperarí que fuera)
3. Significa que estoy **Satisfecho** (este aspecto de mi trabajo es lo que yo esperarí que fuera)
4. Significa que estoy **Muy satisfecho** (este aspecto de mi trabajo es mejor de lo que yo esperaba que fuera)
5. Significa que estoy **Extremadamente satisfecho** (este aspecto de mi trabajo es mucho mejor de lo que yo esperaba que fuera)

N°	PROPOSICIONES	NS	LS	S	MS	ES
		1	2	3	4	5
1	Con las relaciones personales entre mi jefe y sus colaboradores.					
2	Con la manera como mis compañeros de trabajo se llevan entre sí.					
3	Con el nivel de motivación que tengo hacia mi trabajo.					
4	Con el sentimiento de desarrollo personal que obtengo de este centro laboral.					
5	Con las oportunidades de sobresalir profesionalmente en este trabajo (ascensos, etc.)					
6	Con las oportunidades de actualización y/o capacitación que ofrece mi trabajo.					
7	Con el reconocimiento que obtengo de mi jefe por el trabajo que realizo.					
8	Con el completo reconocimiento dado a mi trabajo.					
9	Con la oportunidad para tomar mis propias decisiones.					
10	Con la forma en que toman en cuenta mis opiniones.					
11	Con la remuneración económica que recibo por el trabajo que realizo.					
12	Con la proporción de trabajo que realizo.					
13	Con el horario de trabajo que se me asigna.					
14	Con el ambiente físico donde trabajo.					
15	Con las condiciones ambientales (luz, ventilación, etc. en las cuales realizo mi trabajo)					
16	Con los conocimientos técnicos de mi supervisor.					
17	Con la forma de entenderme con mi supervisor					
18	Con las políticas y sus aplicaciones en los empleados de este centro laboral					
19	Con la forma en que está organizada la institución					
20	Con el modo en que el equipo directivo resuelve los conflictos que se suscitan en este centro laboral.					

Muchas gracias

Anexo 3: Tabla de resultados

Tabla 28: Frecuencias de Inteligencia emocional según profesional de salud

Frecuencias de Inteligencia emocional	Categoría de la profesión del personal de salud					
Atención emocional; n (%)	Médico	Odontólogo	Enfermera	Obstetra	Téc. Enfermería	Otros
Presta poca atención	3 (50,0%)	2 (33,3%)	6 (54,5%)	6 (100,0%)	6 (54,5%)	3 (60,0%)
Adecuada atención	1 (16,7%)	4 (66,7%)	5 (45,5%)	0 (0,0%)	4 (36,4%)	2 (40,0%)
Presta demasiada atención	2 (33,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (9,1%)	0 (0,0%)
Total	6 (100%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	5 (100,0%)
Claridad emocional; n (%)	Médico	Odontólogo	Enfermera	Obstetra	Téc. Enfermería	Otros
Debe mejorar su claridad	0 (0,0%)	2 (33,3%)	0 (0,0%)	1 (16,7%)	2 (18,2%)	0 (0,0%)
Adecuada claridad	5 (83,3%)	4 (66,7%)	11 (100,0%)	4 (66,7%)	7 (63,6%)	4 (80,0%)
Excelente claridad	1 (16,7%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (16,7%)	2 (18,2%)	1 (20,0%)
Total	6 (100%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	5 (100,0%)
Reparación emocional; n (%)	Médico	Odontólogo	Enfermera	Obstetra	Téc. Enfermería	Otros
Debe mejorar su reparación	0 (0,0%)	0 (0,0%)	1 (9,1%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Adecuada reparación	4 (66,7%)	6 (100,0%)	9 (81,8%)	3 (50,0%)	8 (72,7%)	4 (80,0%)
Excelente reparación	2 (33,3%)	0 (0,0%)	1 (9,1%)	3 (50,0%)	3 (27,3%)	1 (20,0%)
Total	6 (100%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	6 (100,0%)	11 (100,0%)	5 (100,0%)

Descripción:

En la tabla 28 se muestra las frecuencias de la inteligencia emocional, como son Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional, categorizado por las distintas profesiones; según los profesionales Médicos, se obtuvieron que el 50% presta poca atención, el 83.3% posee adecuada claridad emocional y el 66.7% adecuada reparación emocional. Asimismo, los profesionales de Enfermería, muestran que un 54.5% prestan poca atención emocional, el 100% presentan adecuada claridad emocional, y el 81.8% posee adecuada reparación emocional, en igual relación los técnicos de enfermería, los profesionales de Obstetricia y los otros profesionales (nutricionista, psicólogo, biólogo, digitadores). Por el contrario, los profesionales de odontología, presentan adecuada atención (66.7%), adecuada claridad (66.7%) y adecuada reparación emocional (100%).

Anexo 4: Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna – 2018

AUTORA: Br. Diana C. Delgado Pilco

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna, en el año 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?</p> <p>PE2: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?</p> <p>PE3: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?</p> <p>PE4: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?</p> <p>PE5: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>OE2: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>OE3: Medir la relación existente entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>OE4: Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>OE5: Medir la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018</p> <p>.....</p> <p>HE1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la atención emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p> <p>HE2: Existe relación entre la satisfacción laboral y la claridad emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p> <p>HE3: Existe relación entre la satisfacción laboral y la reparación emocional en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p> <p>HE4: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción intrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p> <p>HE5: Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna en el año 2018.</p>	<p>Correlacional:</p> <p>Variable 1: Inteligencia emocional.</p> <p>Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales. (Goleman, 1998)</p> <p>Variable n: Satisfacción laboral</p> <p>La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral. Gibson (2003).</p>	<p>V1 Inteligencia emocional:</p> <p>Se mide a través de un test de Inteligencia Emocional que consta de 24 preguntas, que deberá responder el personal de salud en una escala del 1 al 5.</p> <p>Vn Satisfacción laboral:</p> <p>Se mide a través de un Cuestionario de satisfacción Laboral que consta de 20 preguntas, que deberá responder el personal de salud en una escala del 1 al 5.</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Correlacional</p> <p>Por el alcance: transversal</p>

Anexo 5: Constancia de Acreditación



GOBIERNO REGIONAL
SALUD

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

ACREDITACIÓN

LA GERENTE DE LA MIDRORED CANDARAVE, LIC. OBST. MARIZOL B. CÁCERES MUSAJA.

AUTORIZA A:

DIANA CAROLINA DELGADO PILCO

Bachiller de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, a quien se le otorga la Autorización para realizar el Trabajo de Investigación para Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, según lo solicitado por usted, aplicando encuestas a los trabajadores de los Establecimientos de salud que componen la Microred Candarave.

Sin otro en particular, se otorga el presente documento para los fines solicitados; quedo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
MICRORED CANDARAVE


Lic. Marisol B. Cáceres Musaja
GERENTE C.S. CANDARAVE
G.O.P. 0478

Tacna, Junio del 2018