



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en
trabajadores de la Comunidad Local de Administración de
Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. ALVARADO DAVILA, JOSSELYN FIORELLA

ASESOR:

Dr. Berrospi Zambrano, Edgardo Román

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ – 2018

JURADO CALIFICADOR

Dr. CESAR ROBERTO RODRIGUEZ POMAREDA
PRESIDENTE

Mg. MARIO MARCELINO NINA RAMOS
SECRETARIO

Dr. EDGARDO ROMAN BERROSPI ZAMBRANO
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la oportunidad de vivir y fortaleza espiritual y física, por mi vida, la salud y la de mi familia, por permitirme compartir ellos mis sueños y logros.

A mi padre, por estar siempre presente, por ser un gran referente, por los valores y consejos que me inculco, por su paciencia, apoyo y amor, por ir guiando mis metas personales y profesionales.

A mis hermanos, por ser parte importante en mi vida, por lo que representan para mí y con quienes han compartido momentos alegres y tristes.

Y a la memoria de mi madre, que guía desde el cielo cada paso que doy.

Josselyn.

AGRADECIMIENTO

Al Gerente de la Comunidad local de Administración de Salud Mariscal Nieto, C.D. Robert, Segovia Villanueva, por su apoyo en el desarrollo y aplicación de la investigación.

A cada uno de los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Quienes brindaron su tiempo y confianza, para la ejecución del presente estudio.

LA AUTORA.

DECLARACION JURADA

La suscrita Josselyn Fiorella, Alvarado Dávila con D.N.I. 43262196, Estudiante de la Maestría Gestión de los Servicios de la salud de Programa de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018”.

Declaro bajo juramento:

- 1.- La tesis es de mi autoría
- 2.- Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3.- La tesis no ha sido auto plagiado, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4.- Los datos presentados en los resultados reales, no han sido falseados, NI DUPLICADOS, NI COPIADOS Y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros). Asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 16 de mayo del 2018



Josselyn F. Alvarado Dávila
DNI N°: 43262196

PRESENTACION

Señores miembros del JURADO, ante ustedes presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua 2018”. Cuyo objetivo es determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la comunidad local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua 2018, con cumplimiento a lo establecido por el reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de ciencias de la salud, sección de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Página del jurado	ii
Declaratoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	35
1.7 Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1 Diseño de investigación	37
2.2 Variables, operacionalización	37
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	41

2.5 Métodos de análisis de datos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	
VIII. AEXOS	
Anexo A: Matriz de consistencia	
Anexo B: Matriz de Operalización de Variables	
Anexo C: Validez de los instrumentos	
Anexo D: Instrumentos	
Anexo E: Base de datos	
Anexo F: Constancia de Autorización	
Anexo G: Fotos	
Anexo H: Artículo Científico	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable: Inteligencia Emocional.	38
Tabla N° 2 Operacionalización de la variable: Satisfacción Laboral.	39
Tabla N° 3 Población de la comunidad local de administración en salud Mariscal Nieto.	40
Tabla N° 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional.	44
Tabla N° 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 1, Intrapersonal.	46
Tabla N° 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 2: Interpersonal.	48
Tabla N° 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 3: Adaptabilidad.	50
Tabla N°8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 4: Manejo de estrés.	52
Tabla N°9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 5: Estados de ánimo.	54
Tabla N°10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral.	56
Tabla N°11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 1: Significación de tareas.	58
Tabla N°12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 2: Condiciones de Trabajo.	60

Tabla Nº13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.	62
Tabla Nº14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 4: Beneficios Económicos.	641
Tabla Nº 15 Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra.	66
Tabla Nº 16 Coeficiente de correlación hipótesis general.	68
Tabla Nº 17 Coeficiente de correlación hipótesis específica Nº 01	69
Tabla Nº 18 Coeficiente de correlación hipótesis específica Nº 02	70
Tabla Nº 19 Coeficiente de correlación hipótesis específica Nº 03	71
Tabla Nº 20 Coeficiente de correlación hipótesis específica Nº 04	72
Tabla Nº 21 Coeficiente de correlación hipótesis específica Nº 05	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nº 01	Distribución porcentual de los trabajadores de la comunidad Local de Administración en Salud, Mariscal Nieto, Moquegua 2018, según la variable inteligencia emocional.	45
Figura Nº 02	Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 1: Intrapersonal.	47
Figura Nº 03	Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 2: Interpersonal.	49
Figura Nº 04	Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 3: Adaptabilidad.	51
Figura Nº 05	Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 4: Manejo de Estrés.	53
Figura Nº 06	Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 5: Estado de Animo.	55
Figura Nº 07	Distribución porcentual de los trabajadores de la comunidad Local de Administración en Salud, Mariscal Nieto, Moquegua 2018, según la variable Satisfacción Laboral.	57
Figura Nº 08	Distribución porcentual de los trabajadores de la comunidad Local de Administración en Salud, Mariscal Nieto, Moquegua 2018, de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 1: Significación de tareas.	59
Figura Nº 09	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 2: Condiciones de trabajo.	61
Figura Nº 10	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.	63
Figura Nº 11	Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 4: Beneficios Económicos.	65

RESUMEN

La presente investigación sobre “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018”. Tiene como intención fundamental determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de la comunidad local de administración Mariscal Nieto.

Para la realización de la metodología, se llevó a cabo una investigación aplicada de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio se determinó entre los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, que abarca 1 centro de salud – nivel I- 3 y dos puestos de salud nivel I-2 que se encuentran ubicados en la provincia de Mariscal Nieto, departamento de Moquegua. La muestra estuvo representada por 64 trabajadores, siendo una muestra censal debido a que se consideró a la totalidad de trabajadores. Se empleó la técnica de la encuesta y como Instrumentos para evaluar la inteligencia emocional se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de ICE-BarOn y para la satisfacción laboral la escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Los datos estadísticos que sostiene esta investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a los trabajadores, siendo estos validados mediante el estadígrafo alfa de Cronbach y por el juicio de expertos.

Como conclusión final, se ha comprobado que existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable de satisfacción laboral, afirmando mediante la Coeficiente de Rho de Spearman = 0.289 y un p-valor 0,021, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva de grado débil con una relación directa. Es decir que la inteligencia si influye en la satisfacción laboral en tres dimensiones; interpersonal, adaptabilidad y manejo de estrés.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The present research the "Emotional intelligence and job satisfaction in the workers of the Local Community of Health Administration Mariscal Nieto, Moquegua 2018". Its main purpose is to determine the relation between the variables emotional intelligence and job satisfaction in the health workers of the local administration community Mariscal Nieto.

For the realization of the methodology, an applied investigation of correlational type was carried out, with a non-experimental cross-sectional design. The study population was determined among the workers of the local Mariscal Nieto health administration community, which includes 1 health center - level I- 3 and two health posts level I-2 located in the province of Mariscal Nieto, Department of Moquegua. The sample was represented by 64 workers, being a census sample because all the workers were considered. The survey technique was used and the Emotional Extent Inventory of ICE-BarOn was used as instruments to evaluate emotional intelligence and the SL-SPC work satisfaction scale for job satisfaction. The statistical data that supports this research have been processed based on the results obtained in the application of the instruments to the workers, these being validated by Cronbach's alpha statistician and by expert judgment.

As a final conclusion, it has been proven that there is a relationship between the variable emotional intelligence and the variable of job satisfaction, affirming by Spearman's Rho Coefficient = 0.289 and a p-value 0.021, less than 0.05, indicating that if there is a relationship positive of weak degree with a direct relationship. That is to say that intelligence does influence work satisfaction in three dimensions; interpersonal, adaptability and stress management.

Key words: Emotional Intelligence, Job Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades relacionadas entre sí que implican la capacidad de la persona para controlarse así mismo, valorar, expresar emociones y generar sentimientos que faciliten el pensamiento y la comprensión de las emociones propias y de los demás, permitiendo saber cómo reacciona emocionalmente el individuo a diversas situaciones cotidianas que se le presentan en diferentes áreas personal, social, laboral y familiar.⁽¹⁾

La inteligencia emocional permite identificar emociones, desarrollar habilidades, organizar destrezas intrapersonales, interpersonales, de comunicación lo que ayuda en el ámbito de la salud a mejorar la relación entre el trabajador y el usuario y a tener mejor desenvolvimiento en el ámbito laboral.

Por otro lado la Satisfacción laboral, es un elemento importante en toda institución y más aún cuando se habla de instituciones prestadoras de servicio de salud, donde el trabajador asistencial es parte de un elemento importante debido a que éste identifica factores positivos y negativos de la organización, individuo, familia y comunidad, y a su vez promueve, planifica y ejecuta esquemas concernientes con la salud y el bienestar de la población, para mejorar y satisfacer sus necesidades, así mismo también se encarga de temas relacionados con la calidad del cuidado, la satisfacción del paciente y el rendimiento laboral. Es debido a todas las actividades que realiza el trabajador de salud que tendrá que sentirse motivado en la realización de sus actividades, lo que a su vez generará una adecuada satisfacción laboral.⁽²⁾

El trabajador de salud está en contacto permanente con diferentes personas entre ellos pacientes, con compañeros, jefes y así mismo realiza distintas actividades, donde en muchas ocasiones se involucra con el dolor y el sentir de las personas y en otras se muestra indiferente, razón por la que deben saber cómo manejarse

“emocionalmente” en ambos casos. Siendo importante evaluar nivel de inteligencia emocional, satisfacción laboral y su relación que pueden experimentar los trabajadores de salud en su trabajo, los cuales estará condicionada por numerosos factores, tanto externos como internos.

En este contexto, el presente estudio persigue el objetivo de determinar la relación entre Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de salud y a partir de ello, proponer estrategias que fortalezcan los factores benéficos y controlen los factores limitantes, a fin de contribuir en la satisfacción laboral de cada trabajador y fortalecer la calidad de atención en la persona, familia y comunidad.

2.2. Trabajos previos

A nivel internacional

López, W. (2016). En su trabajo de investigación sobre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla” donde su fin fue determinar la relación entre inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción laboral en los clientes que hacen uso de los productos que ofrece la municipalidad, la investigación se llevó a cabo con 25 colaboradores que trabajan en el departamento de educación y desarrollo social y con 25 clientes los cuales reciben servicios de la municipalidad, se consideró la población diferentes sexos entre 20 a 50 años. Dentro de los instrumentos que se utilizó para medir la inteligencia emocional fue el Test T.I.E. el cual permite medir esta inteligencia emocional en 5 factores como: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, habilidades sociales y empatía y para medir la satisfacción laboral se elaboró una encuesta con 12 interrogantes. Dentro del producto logrado se consignó un nivel adecuado de inteligencia emocional en los empleados, y un nivel de satisfacción laboral buena, considerando que los trabajadores siempre se esfuerzan por brindar una buena atención y finalmente recomiendan que se puedan desarrollar talleres de formación y desarrollo personal para elevar el manejo emocional en los trabajadores. ⁽³⁾

Salas, P. (2015). En su tesis sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal que trabajan en mandos medios de empresas, cuyo fin fue determinar la dependencia entre ambas variables, haciendo referencia que algunas organizaciones realizan cambios basándose en temas de inteligencia emocional, el cual les permite reconocer conductas y emociones personales e interpersonales. Señala que la cultura de la productividad y eficacia en la mejora de los procesos productivos en la producción de productos y que la asistencia de servicios de calidad dirigidos a la satisfacción del cliente, teniendo como argumento de ser de las organizaciones, las cuales determinan el éxito o fracaso de las mismas. ⁽⁴⁾

Yajamin, N. (2012). En su investigación acerca de la inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral del personal que trabaja en gestión financiera de la gerencia de Petroecuador en la ciudad de Quito, donde su principal objetivo fue ver el nivel de la inteligencia emocional y de satisfacción laboral. Dicha investigación es correlacional, se usó el método deductivo. Se contó con una población en estudio de 33 trabajadores, en cuyos resultados se obtuvo niveles medios para la inteligencia emocional y para la satisfacción laboral niveles muy buenos. Se observó un manejo no adecuado tanto en las actitudes, las emociones y el trabajo individualizado, esto induce a poder mencionar que la inteligencia emocional si se relaciona con la satisfacción laboral lo cual va a influir en el desarrollo del talento humano. ⁽⁵⁾

Perea, J. (2008) En su tesis sobre la “inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en enfermeras de salud mental del hospital de Málaga”. Concluye señalando que hay una relación significativa entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral bajo las dimensiones de claridad y regulación emocional, se determinó que los trabajadores que muestran buen nivel de inteligencia emocional también demuestran una muy buena satisfacción laboral. ⁽⁶⁾

Hernández, R. (2007). En su tesis sobre inteligencia emocional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral, donde se planteó como objetivo establecer si existe correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de la carrera de ciencias sociales de la Universidad Francisco Gavidia, los resultados dan a conocer que factores se relacionan entre si y cuáles de estos son los más suele ser la más predominantes en el desempeño laboral. Investigación de tipo correlacional, para medir la inteligencia emocional se utilizó la medida propuesta por Seymour Epstein y para la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario y finalmente para el desempeño laboral se utilizó la evaluación de 360 grados, donde se pudo concluir en que no existe relación significativa entre inteligencia emocional, satisfacción laboral y desempeño laboral. ⁽⁷⁾

Limonero, J. (2004) En su estudio sobre “influencia de la Inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería”. Donde determino el nivel de la inteligencia emocional que se puede percibir en el estrés laboral. Se trabajó con una población de 218 enfermeras los cuales corresponden a diversos hospitales de Barcelona. Dentro de los instrumentos de evaluación para el estrés laboral se utilizó el Nursing Stress Scale (N55) y el TMMS-24 (Trait Meta Mood Scale) que evalúa la inteligencia emocional. Los resultados arrojaron que las mujeres muestran mayores niveles de estrés laboral en comparación a los hombres. También podemos indicar que la NSS está correlacionando en forma negativa y significativa entre el estrés laboral con las dimensiones de la inteligencia emocional, los trabajadores que presenten altos niveles en la inteligencia emocional percibida, presentan bajos niveles de estrés laboral. ⁽⁸⁾

Hernández, G. (2017) En su estudio sobre la concordancia entre la satisfacción laboral con la inteligencia emocional en la Universidad de la Laguna, cuya intención fue explicar la relación entre las dos variables del ámbito de la Psicología Social y Organizativa. Se trata de comparar la Satisfacción Laboral (SL) de los trabajadores respecto a su Inteligencia Emocional (IE) y también los componentes que forman cada variable, así como la relación entre ellos. Para comprobar la correlación entre las dos variables y sus factores y poder discutir sobre ello se ha llevado a cabo un

estudio que ha consistido en entregar a 50 personas de ambos sexo entre ellos líderes, directivos de pequeñas y medianas empresas del sector privado un cuestionario de 47 ítems.

A nivel nacional

Coca, K. (2010). En su trabajo de investigación de “inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de Ventanilla – Callao”, donde su propósito fue conocer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, la población y muestra estuvo conformada por 28 docentes, encontrándose que existe una baja correlación positiva entre las variables de estudio, también podemos mencionar que al realizar las correlaciones con las subdimensiones de la variable inteligencia emocional se ha encontrado que las subdimensiones como la prueba de la realidad y la empatía son las que se relacionan en forma significativa con la satisfacción laboral. ⁽¹⁰⁾

López, O (2008). En su estudio sobre la inteligencia emocional y las estrategias que se utilizan en el aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Llega a la conclusión, que los alumnos registran un nivel promedio de inteligencia emocional en las escalas interpersonal e intrapersonal y un nivel medio en estados de ánimo, sin embargo en las escalas de adaptabilidad y manejo de tensión presentan un nivel muy bajo, lo que quiere decir que los estudiantes aún no se ha desarrollado estas escalas. Se observó también que existen diferencias donde las mujeres tienen mayor nivel de inteligencia emocional en comparación a los hombres, no se encontró diferencia alguna entre los niveles de inteligencia emocional en relación a las facultades de procedencia. Se identificó una relación positiva entre inteligencia emocional y rendimiento académico. ⁽¹¹⁾

Mamani, D. (2013). En su tesis para obtener el título de magister sobre “inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas de la ciudad Puno año 2013”, estudio que tuvo como fin conocer a relación entre las variable en estudio, donde los resultados encontrados fueron que un 58.1% de la población presenta un nivel promedio en inteligencia emocional, y el

32.3 % presentan un nivel bajo y un 9.7% presenta un nivel alto, en cuanto a la satisfacción laboral, tenemos que el 32.3% de la población se encuentran satisfechas, un 41.9 se encuentran medianamente satisfechas y un 25.8% se encuentran insatisfechas. Finalmente se probó que si existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable satisfacción laboral en los profesionales de enfermería. ⁽¹²⁾

Pérez, N. (2017) “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro red Cono Sur Juliaca – 2017”, donde el objetivo es conocer cuál es la relación entre las variables estudio, encontrándose como resultados en un 5% de significancia, es que si existe relación positiva directa en los profesionales de enfermería, concluyéndose que la inteligencia emocional si influyen en forma directa en la satisfacción laboral. ⁽¹³⁾

Porcel, T. (2009). En su trabajo que realiza sobre la “inteligencia emocional y la relación con el logro de competencias en el área de desarrollo social de estudiantes del 5º grado de secundaria de la ciudad de Puerto Maldonado”. Donde sus conclusiones señalaron que no hay relación significativa entre los componentes de Inteligencia emocional y el logro de competencias en el área de desarrollo social. Se observó que en los componentes de adaptabilidad y sus sub componentes dentro de los que se consigna prueba de la realidad y solución de problemas son los que guardan más relación. Las primeras contribuciones del estudio es la fabricación de baremos para el contexto de Puerto Maldonado, permitiendo así analizar el cociente emocional de los alumnos que fueron componente de la investigación. Este estudio resalto que para explicar la inteligencia emocional de los alumnos es importante considerar el contexto socio-cultural ya que presenta características específicas. Los resultados encontrados es que si existe relación entre la inteligencia emocional y el logro de competencias en el área de desarrollo social esta relación se dará a medida que la asignatura desarrolle capacidades similares al del Inventario del Cociente Emocional I-CE. ⁽¹⁴⁾

Huacac, M. (2013). En su tesis sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, el cual tiene fin general

determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de generación eléctrica del sur. El desarrollo de la investigación parte de la hipótesis que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral. El tipo de investigación es correlacional - descriptiva. Para el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa que se encuentran en planilla, la cual totaliza la cantidad de 60 personas. Los resultados del estudio demuestran que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores son directamente proporcionales a sus desempeños laborales. ⁽¹⁵⁾

Condolo, A. (2014). En la investigación que realizo sobre el rendimiento académico y la inteligencia emocional de los alumnos de 5to año de educación secundaria de la I.E. María Inmaculada. Los resultados encontrados arrojaron que la inteligencia emocional se debería desarrollar durante las clases de lengua y literatura ya que influye significativamente en el rendimiento académico de dicha área, confirmándose en el artículo de “La inteligencia emocional en la adolescencia”, donde indica que el desarrollo de la inteligencia emocional es considerada como una estrategia didáctica posible de aplicar en ámbito educativo”. ⁽¹⁶⁾

Gonzáles, D. (2008). En su tesis “Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la Disa V”. Lima, Perú”. Sus resultados presentados viene hacer los primeros que se realizaron en la comunidad, teniendo un área de intervención de una dirección de salud la cual se encuentra en la región de lima, donde algunos factores suelen condicionar los niveles de satisfacción en las trabajadores de enfermería, también se ha considerado en la presenta investigación la edad y el sexo. Generalmente las edades de la población en estudio oscilan entre los rangos de 35 a 45 años y en cuento al sexo más predominante el género femenino. ⁽¹⁷⁾

A nivel regional

Quispe D. (2013). En su tesis magistral de “inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de la micro red Mariscal Nieto”, donde su principal objetivo fue comprobar si hay relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, estudio que se realizó con la participación de 40 enfermeras y para su cumplimiento se utilizó el TMMS - 24 y un cuestionario de satisfacción laboral, el resultado encontrado fue que existe relación positiva alta y de grado fuerte, lo que señala que la inteligencia emocional si influye en la satisfacción laboral, llegando a la conclusión que los profesionales de enfermería presentan un adecuado nivel de inteligencia emocional en tres dimensiones: atención, claridad y reparación emocional. Así también enfatiza que los profesionales de enfermería entre las edades de 30- 39 años se encuentran medianamente satisfechos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: inteligencia emocional

El concepto de inteligencia emocional nace en el año de 1985 por primera vez, en los trabajos del psicólogo israelita Reuven BarOn, quien acuñó también el término de cociente emocional, pero no tuvo una amplia acogida, hasta el año de 1990 donde los psicólogos americanos Salovey & Mayer asumen, posteriormente se crea logra una gran importancia gracias a las obras de Daniel Goleman en 1995. ⁽¹⁸⁾

A continuación, algunas definiciones que nos ayudarán a conocer mejor sobre la inteligencia emocional.

Para BarOn, puntualiza a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades de diferente tipo personal, social, emocional, las cuales van a influir en nuestras habilidades para poder adaptarnos y enfrentar las presiones de nuestro medio. Por tal tenemos también que la inteligencia no cognitiva es muy fundamental para poder lograr el éxito en nuestras vidas, lo cual incide en nuestra salud emocional y en

nuestro bienestar general. Sobre estos aspectos BarOn plantea un inventario de coeficiente emocional, donde la estructura del modelo presentado para inteligencia emocional no cognitiva, la cual puede ser vista de dos formas diferentes una topográfica y otra sistemática. La forma sistémica es descrita a través de 5 componentes así como: responsabilidad social, empatía, relaciones interpersonales, así podemos entender que estos son los componentes de la inteligencia emocional no cognitiva lo que fueron evaluados por BarOn, donde en su test se genera un cociente emocional y a su vez también los cinco cocientes emocionales los cuales se encuentran centrados en 15 subcomponentes. ⁽¹⁹⁾

Goleman D. (2011) sostiene que la inteligencia es, la habilidad de una persona para poder reconocer sus propios sentimientos y de los demás, así como también para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones con los demás. ⁽²⁰⁾

La inteligencia emocional (IE) es el uso inteligente de las emociones, es hacer que, intencionalmente, las emociones trabajen para nosotros, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento, a fin de alcanzar el bienestar personal. ⁽²¹⁾

Entre los modelos de la inteligencia emocional se pueden citar los siguientes: Los modelos mixtos, los modelos de habilidades y otros modelos. Los modelos mixtos comprenden el modelo de Goleman y de BarOn. El modelo de Goleman establece la presencia de un Cociente Emocional que no contradice al Cociente Intelectual clásico, sino más bien que uno y otro se integra. Los elementos que se establece en la inteligencia emocional son diversos entre ellos tenemos a: La conciencia de sí mismo, que se adquiere del estado interno, de las técnicas de intuiciones, la autorregulación, el dominio de estados e impulsos internos. La motivación, que son disposiciones emocionales que conllevan a la realización de metas. La empatía que es la percepción y comprensión de emociones y sentimientos de otras personas. Las habilidades sociales, que es la habilidad que tiene una persona para impulsar

respuestas positivas en los demás, pero estas no deben ser entendidas como capacidades de control sobre el otro. Y el Modelo de BarOn, señala en su tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: "The development of a concept of Psychological Well-Being", donde por medio de la cual constituye la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional y su medida a través del inventario EQ-I (BarOn Emotional Quotient Inventory). Este modelo está compuesto por cinco dimensiones que a su vez se dividen en quince sub-dimensiones:

La dimensión intrapersonal, comprende cinco sub-dimensiones que son: a) Comprensión de uno mismo, que es la habilidad que tienen las personas para comprender sus propias emociones y sentimientos y conocer por qué la diferencia de los mismos. b) Asertividad, es la capacidad de poder expresar nuestros sentimientos y creencias, sin causar daño alguno a los sentimientos de las demás personas. c) Autoconcepto, es la habilidad que nos permite comprendernos, aceptarnos y respetarnos a sí mismos. d) Autorrealización, es la capacidad que nos permite poder realizar todo aquello que deseamos, que podemos y que disfrutamos. e) Independencia, es la habilidad que nos permite poder auto-dirigirnos.

La dimensión interpersonal, que abarca tres sub-dimensiones: a) Empatía, es la capacidad que nos permite comprender, sentir y poder apreciar el sentimiento de los demás. b) Relaciones interpersonales, es la habilidad que nos permite poder encontrar y mantener las relaciones interpersonales con los demás en forma satisfactoria. c) Responsabilidad social, es la capacidad que nos permite demostrar que una persona es muy cooperante y solidaria con los demás.

La dimensión de adaptabilidad que contiene tres sub-dimensiones: a) resolución de problemas, es la habilidad que permite poder conocer y plantear soluciones adecuadas. b) Prueba de la realidad, capacidad para determinar la relación entre lo que existe en la realidad y lo que experimentamos. c) Flexibilidad, capacidad que nos permite poder realizar un control adecuado de nuestras emociones y cambios de conductas en nuestra situación.

La dimensión de manejo del estrés, que comprende dos sub-dimensiones: a) Tolerancia al estrés, es la habilidad de poder sobrellevar emociones muy fuertes y situaciones demasiado estresantes. b) Control de impulsos, es la capacidad que permite poder controlar nuestras emociones e impulsos.

La dimensión de estado de ánimo en general, comprende: a) Felicidad, nos permite poder sentir afecto por nuestras vidas b) Optimismo, capacidad para ver en forma positiva nuestra vida.

Otros modelo como el de habilidades, se basan en el procesamiento de la información emocional siendo el de Salovey y Mayer (1990), que postulan la presencia de una serie de habilidades cognitivas que son: a) Percepción emocional, habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial, la voz o la expresividad corporal. b) Facilitación emocional del pensamiento, capacidad para relacionar las emociones para facilitar el razonamiento. c) Compresión emocional, habilidad para resolver los problemas, d) Dirección emocional, regulación de las emociones en uno mismo y en los demás, e) Regulación reflexiva de la emoción para promover el crecimiento personal, f) Habilidad para estar abierto a los sentimientos positivos o negativos. ⁽²²⁾

Existen otros modelos de la inteligencia emocional, incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y factores de aportaciones personales. Son diversos considerándose el siguiente: El modelo de Cooper y Sawaf, denominado el modelo de los “Cuatro Pilares”, se ha desarrollado, principalmente, en el ámbito organizacional de la empresa y considera 4 aspectos: La alfabetización emocional, constituida por la honradez emocional, la energía, el conocimiento, la intuición, la responsabilidad y la conexión. Componentes que permiten la eficacia y el aplomo personal. La agilidad emocional, componente referido a la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que incluye habilidades para escuchar, asumir conflictos y obtener buenos resultados de situaciones difíciles. La profundidad emocional,

denominada a la armonización de la vida diaria con el trabajo. La alquimia emocional, aprendiendo a fluir con problemas y presiones. ⁽²²⁾

Hablar de inteligencia emocional implica el significado el concepto que se tiene del término emociones. Bisquerra nos brinda el siguiente concepto de emociones: “Las emociones se consideran como diversas reacciones frente a las informaciones que nos toca recibir de acuerdo a nuestro entorno social, la fuerza de dichas emociones están sujetas a la información que se recibe considerando la afectación a nuestro bienestar.⁽²³⁾ Generalmente en las evaluaciones subjetivas se contempla los objetivos, las creencias conocimientos previos de cada persona, ya que una emoción depende de lo que consideramos importante para nosotros, es decir que si la emoción es muy intensa entonces puede producir desequilibrio en nuestra personalidad o generar trastornos emocionales como fobia, estrés, depresión.

Para Reeve, sostiene que las funciones principales de la emoción son tres: a) Funciones adaptativas, las cuales se encargan de adaptar al cuerpo para que reaccione favorablemente frente a las diversas exigencias de las condiciones ambientales, b) Funciones sociales, son aquellas que permiten poder facilitar las relaciones interpersonales, así mismo suele controlar la conducta de las personas. c) Funciones motivacionales, referidas a la capacidad de energizar la conducta de la persona produciendo una reacción emocional y la que a su vez generan la aparición de nuevas conductas motivadas. ⁽²⁴⁾

Diferentes Autores suelen clasificar a las emociones en: positivas, negativas, primarias, secundarias y neutras, así podemos indicar que las emociones positivas; contempla sentimientos agradables que generalmente suelen ser cortos así tenemos la felicidad, el amor, la gratitud y el cariño, las emociones negativas; contempla a sentimientos totalmente desagradables como el miedo, el asco, la tristeza, las emociones primarias son aquellas que poseen una carga genética alta, las cuales se encuentran presentes en todas las culturas y las personas, en cuanto a las emociones secundarias; se derivan de las emociones primarias, dependen del grado de desarrollo de la persona y las respuestas difieren entre sí, y finalmente las

emociones neutras; generalmente no suelen producir ni sentimientos agradables ni desagradables es decir ni positivas ni negativas, por lo generalmente suelen tener la aparición de momentos sorpresas.⁽²³⁾ “Las investigaciones han demostrado que el alto nivel de stress provoca un impacto negativo en el aprendizaje y afectan las habilidades cognitivas, perceptivas, emocionales y sociales” ⁽²⁵⁾

Variable 2: Satisfacción laboral.

Dentro del marco teórico de esta investigación es necesario tener el concepto de “satisfacción laboral” que, por ser una expresión muy amplia, son numerosas los conceptos vertidos al respecto y las dimensiones que se incluyen en ella, así tenemos:

La satisfacción está definida de manera intrínseca y extrínseca. Cuando se habla de satisfacción intrínseca se refiere específicamente a la complejidad de las tareas en el puesto de trabajo y al conocimiento de las personas que tengan respecto al trabajo que realizan. Y la satisfacción extrínseca está relacionada con las prestaciones de servicio y el salario económico. ⁽²⁶⁾

Resulta la satisfacción laboral de las diferentes actitudes que tienen los trabajadores; éstas están ligadas con el trabajo, a su vez están referidas a factores como los salarios, la supervisión, la permanencia en la institución, las condiciones laborales, el ascenso, el reconocimiento de la labor, la valoración justa, las relaciones sociales, así mismo la respuesta oportuna a sus quejas, el trato justo de los empleadores, etc. ⁽²⁷⁾.

Se considera que la satisfacción laboral es la forma como el trabajador se encuentra en el trabajo. Además, indica que vincula aspectos, como los sueldos, la forma de supervisión, las condiciones laborales, los ascensos, el compañerismo del trabajo y otros. Debido a que es una actitud, está basado en las afirmaciones y los valores que son desarrollados por el propio trabajador hacia su puesto de trabajo. ⁽²⁸⁾.

La satisfacción laboral resulta ser las actitudes generales que tiene la persona hacia su trabajo. Además, sostiene quien se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo,

entonces posee actitudes positivas; pero quien se encuentra insatisfecho, va a mostrar actitudes negativas. ⁽²⁹⁾, También se afirma, que cuando se habla de las cualidades de los trabajadores, se hace referencia a la satisfacción laboral.

Teorías relacionadas con satisfacción laboral

Desde el aspecto psicológico, la satisfacción laboral está ligada a la salud laboral. Es así también que la organización mundial de la salud promueve la prosperidad del trabajador en todos sus ámbitos; siendo esto el zócalo para un trabajo digno. Por otra para la Organización Internacional del Trabajo hace referencia a aspectos en el proceso de actitudes y comportamientos saludables el trabajo, promoviendo un trabajo con seguridad, dignidad y protección.

De acuerdo a investigaciones realizadas existen varias teorías relacionadas a la satisfacción laboral, como se detallas a continuación:

Teoría Bifactorial

Destaca como “Teoría de los dos factores” (1959), la cual da una mejor explicación sobre el comportamiento de las personas cuando se encuentran trabajando. La teoría esboza la presencia de dos factores que se refieren a la conducta de los seres humanos, relacionada a la satisfacción laboral. El primer factor intrínseco que se da como resultado de la motivación y el segundo factor llamado extrínseco se dan como resultado de Higiene. Así también señala que la presencia de elementos positivos estará relacionada con la satisfacción laboral y la ausencia de estos con la insatisfacción laboral. ⁽³⁰⁾

Los factores motivacionales o factores intrínsecos, aumentan la satisfacción del trabajador y disminuye la insatisfacción; estos son el logro, reconocimiento, la autonomía laboral, la responsabilidad , por lo que al ser estables dichos factores, se traducirá en resultados eficientes y por ende en la satisfacción de los trabajadores; diferenciándose estos, con aquellos factores que causan insatisfacción, por lo que dichos factores están relacionándose con la satisfacción del puesto y la importancia de las tareas que realizan las personas dentro de su trabajo.

Los factores extrínsecos o higiénicos, son aquellos que si faltan producen insatisfacción son pocos sus efectos en la satisfacción, entre ellos tenemos las remuneraciones y beneficios, política empresarial, organización, interrelación laboral, espacio donde trabajan, supervisión, seguridad, crecimiento, madurez y consolidación. Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente preventivos, es decir: evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor pero no mejoran la salud”; por estar más relacionados con la insatisfacción.

Teoría de Jerarquía de las Necesidades.

Maslow, plantea la “Teoría de la Motivación Humana” donde señala, que los seres humanos tienen aspiraciones para satisfacer sus necesidades sean sobresalientes o importante en un momento dado. La importancia dependerá de la situación en que se encuentre la persona y de sus experiencias.⁽³¹⁾

Así plantea un rango de aquellas necesidades y factores que van a motivar a las personas; define cinco escalones de necesidades, pensando en un orden jerárquicamente ascendente, entre ellas tenemos: fisiológicas, seguridad, amor, pertenencia y estima y auto-realización.

Fisiológicas, se refieren a la supervivencia del ser humano, siendo de origen biológico; tales como el respirar, beber agua, dormir alimentarse, cobijarse.

Seguridad, se dan cuando las necesidades fisiológicas se encuentran satisfechas surgen las necesidades de seguridad personal, entre ellas se tiene a la estabilidad, orden, y la protección.

Amor y pertenencia, esta necesidad contiene el amor, la estima, la adhesión a un cierto grupo social o cuando las personas desean casarse o tener una familia o ser parte de una comunidad. Esta necesidad se da cuando las necesidades mencionadas anteriormente se encuentran en un término medio satisfechas.

Estima, cuando las necesidades anteriores se encuentran en un término medio satisfechas, se dan la estima y autoestima, aquí se denota el logro personal, el respeto el reconocimiento que se le otorga a la persona.

Auto realización, es el cumplimiento de la personalidad humana a través de una actividad específica y se encuentra en la cima de la jerarquía de las necesidades

Dichas necesidades se encuentran clasificadas de acuerdo a su importancia e influencia en la persona, de nivel inferior a nivel superior, debido a que para satisfacer las superiores primero se tendrá que satisfacer las del nivel inferior que son básicas y que se encuentran relacionadas y ordenadas jerárquicamente de acuerdo a prioridades. Es decir que las necesidades menos influyentes se minimizan, llegando a olvidarse o negarse. Sin embargo cuando una necesidad está adecuadamente satisfecha, surge la siguiente necesidad (superior) prioritaria que, a su vez, dominará la vida consciente y funcionará como centro organizador de la conducta, ya que las necesidades satisfechas dejan de ser motivadores activos. Dentro del nivel inferior están las necesidades básicas y en el nivel superior se encuentran las necesidades de autorrealización.

Teoría ERG, Clayton Alderfer,

Esta teoría reflexiona, que las necesidades (fuerzas internas) se pueden acoplar en tres clases: las necesidades existenciales, las necesidades de relación y las necesidades de crecimiento. Además, hace hincapié en particular a un aspecto que lo diferencia de la teoría de Maslow en el sentido de que una persona puede estar motivada por necesidades de distintos niveles a un mismo tiempo y el grado de motivación dependerá de la intensidad de la necesidad. ⁽³¹⁾.

El Modelo de Expectativas de Porter y Lawler

Plantearon, que el individuo realiza una cantidad de esfuerzo en sus diferentes niveles de desempeño en base a una determinada estimación de una recompensa probable a alcanzar, tanto internas como externas, lo que a su vez le dará distintos niveles de satisfacción, a esto se suma la influencia del entendimiento de los

objetivos a conseguir, las acciones necesarias a realizar más la capacidad que el trabajador posea para desempeñarse eficientemente, lo que le permitirá tener un juicio más exacto y seguro de los resultados en beneficio.

El Modelo propuesto por Chiavenato.

Para Chiavenato (2000) “La satisfacción laboral puede ser medida a través de un grupo de factores dentro de una organización”. Estos factores se congregan en los siguientes aspectos de una empresa: como aspectos relacionados con el puesto de trabajo, capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo, ambiente e interacción con los compañeros de trabajo, comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, información entregada al trabajador, motivación y aspectos relacionados con mejoras creadas por los trabajadores. ⁽³²⁾

Base teórica sobre la Satisfacción Laboral

Las teorías de la satisfacción laboral son diversas. Por lo que, por su parecido con a las teorías anteriormente presentadas, se ha tomado como referencia la Teoría de los factores de satisfacción laboral como base de la investigación realizada, la que se detallará a continuación, para una mejor comprensión de la misma. ⁽³³⁾

Teoría de los factores de satisfacción laboral.

Palma señala: “La satisfacción laboral es la cualidad que presenta un trabajador en función a su empleo”, es decir que presenta una actitud motivada por la apreciación de su empleo, el ambiente de trabajo, remuneración, permanencia, compañerismo, progreso, así mismo se analiza si ese puesto de trabajo le corresponde o va de acuerdo a sus expectativas y/o necesidades lo cuales son condicionantes en el estado anímico. ⁽³³⁾

Descripción de la teoría.

Palma Indicó: Creó un instrumento denominado Escala de satisfacción laboral SL-SPC, cuyo propósito admitir una valoración general del comportamiento del

trabajador hacia el trabajo, encontrando el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones de acuerdo a los factores presentes mostrando cuán interesante o no, es para el trabajador su actividad laboral, permitiéndole descubrir cuán complacido se encuentra el trabajador con respecto a los siguientes factores: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.⁽³³⁾

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral tenemos ⁽³⁴⁾:

La Escala SL-SPC, este instrumento resulta útil para establecer un perfil de las factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador; a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 Ítems tanto positivos como negativos, agrupados por análisis factorial en cuatro factores.

DIMENSIONES

Significación de la Tarea

Es la disposición por parte del trabajador para la realización de tareas en función a atribuciones asociadas al trabajo personal.

Condiciones de Trabajo

Referida a la evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos físicos y de suficiencia normativa que organizan la actividad laboral, se definen como medios que permiten el mejor desarrollo de las funciones diarias de los trabajadores, y podría determinar el nivel de eficiencia y/o desempeño de los mismos. En cuanto a las condiciones físicas se considera la comodidad, la infraestructura disponibilidad de elementos, privacidad, seguridad, que facilitan el normal desempeño de los trabajadores, y que los hacen más eficientes y efectivos.

Reconocimiento Personal y Social

Evaluación del trabajo en función al desenvolvimiento, destaque o reconocimientos del trabajador, con respecto a los logros obtenidos en la realización de sus actividades.

Beneficios Económicos

Se refiere a aspectos remunerativos o incentivos económicos como parte de una tarea establecida realizada por el trabajador

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

Problemas Específicos

P1. ¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

P2. ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

P3. ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

P4. ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

P5. ¿Qué relación existe entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

1.5. Justificación

El personal trabajador es el capital humano de toda organización, y el personal trabajador en el sector salud, no solo es el capital humano sino también la base de la organización, debido a que éste trabaja directamente con la asistencia y cuidado de las personas. El conocer y comprender, las necesidades del personal trabajador y de los factores que intervienen en su rendimiento, es de gran consideración debido a que permite a la organización plantear y ejecutar estrategias que brinden a los trabajadores elementos que coadyuven a lograr la satisfacción laboral en la realización y desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se vea reflejada en el rendimiento y el ambiente de trabajo.

Es importante, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo ya que dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

Mantener grados elevados de satisfacción laboral relacionados con un manejo adecuado por parte del trabajador de situaciones externas que se presente, derivará a la mejora de diferentes procesos, trabajo en equipo, comunicación, manejo de situaciones estresantes, etc. Que como resultado dará una interacción adecuada de las diferentes áreas.

Por lo expuesto la presente investigación pretende;

A nivel práctico;

- Dar a conocer a nivel de diagnóstico como se encuentra la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, utilizándose como perfil para impulsar intervenciones de mejora.
- Contribuir mediante el aporte de datos de investigación sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral.
- Brindar información más objetiva sobre las variables a los directivos de los centros de salud, para que se creen estrategias permitiendo a los trabajadores recibir y fortalecer capacidades a través de programas de intervención para así mejorar el nivel de inteligencia emocional e incrementar la satisfacción laboral.

A nivel metodológico

- Los resultados permitirá validar los conceptos teóricos sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral, así también servirán como informes para otras investigaciones de distintos lugares, con iguales variables.

A nivel social

- Contribuir a un mejor desarrollo del trabajador a nivel personal y profesional, logrando una actitud de cambio frente a las relaciones laborales, familiares y sociales

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Hipótesis Específicas:

H1. Existe relación entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H2. Existe relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H3. Existe relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H4. Existe relación entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H5. Existe relación entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Objetivos Específicos

O1. Determinar la relación entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

O2. Determinar la relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

O3. Determinar la relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

O4. Determinar la relación entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

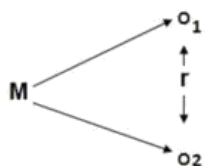
O5. Determinar la relación entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1. Diseño de investigación

La metodología para el presente estudio se utilizó el diseño transversal - Correlacional, debido que se recoge datos y se mide las variables en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir la relación entre las variables y analizar su incidencia en un momento dado. ⁽³⁵⁾

La representación del diseño Correlacional es:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Inteligencia Emocional

O₂ = Satisfacción Laboral

R = Relación

2.2 Variables y Operacionalizacion

2.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

Para Baron (1997). "La inteligencia emocional viene hacer un conjunto de destrezas tanto personales, emocionales, sociales que intervienen en la habilidad que tiene el ser humano para adaptarse y enfrentar desafíos del medio en el que se desenvuelve". ⁽¹⁹⁾

2.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Palma S. (2006) “La Satisfacción laboral como una fase emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales vividas por del sujeto”. (36)

**TABLA N°1 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE:
INTELIGENCIA EMOCIONAL**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Inteligencia emocional	Se define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las presiones del medio. (Baron, 1997).	Esta variable será evaluada a través de las siguientes dimensiones: Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de estrés Estados de animo	Conocimiento emocional de sí mismo.	Ordinal
			Asertividad.	
			Autoconcepto.	
			Autorrealización.	
			Independencia.	
			Empatía.	
			Relaciones interpersonales.	
			Responsabilidad Social.	
			Solución de problemas.	
			Prueba de la realidad.	
			Flexibilidad.	
			Tolerancia al estrés.	
			Control de los impulsos.	
Felicidad				
Optimismo				

**TABLA N°2 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE:
SATISFACCION LABORAL**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Palma 2006)	Es Esta variable será evaluada a través de las siguientes dimensiones: Significación de tareas. Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o Social Beneficios Económicos	Importancia de las tareas realizadas	Ordinal
			Condiciones para el desempeño del trabajo	
			Desarrollo profesional	
			Percepción del sueldo	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Una población es el conjunto de personas u otros de los que se desea conocer algo en una investigación. ⁽³⁵⁾

La población para el presente trabajo de investigación se encontrara constituida por 64 trabajadores (profesionales, técnicos, administrativos) de diferentes centros de salud que forman parte del CLAS Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

TABLA N° 3:
POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN En SALUD
MARISCAL NIETO

ENTIDAD	POBLACIÓN	%
Centro de Salud Mariscal Nieto	23	36
Puesto de Salud Mercado central	23	36
Puesto de salud el siglo	18	28
Total	64	100%

Fuente: CLAS Mariscal Nieto.

2.3.2. Muestra:

La muestra está referida a un subconjunto o sub grupo representativo de la población de la cual se recogen. ⁽³⁵⁾

Para este caso la muestra es igual a la población, considerando que la población en estudio es reducida.

2.3.3. Muestreo:

El muestreo está referido a técnica para la selección de una muestra representativa de una población. ⁽³⁷⁾

El muestreo que se utilizó en la presente investigación es no probabilístico, ya que el 100% de la población forma parte del estudio.

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

2.4.1. Técnicas:

Es la técnica de la investigación para la indagación, exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. ⁽³⁸⁾

Se utilizó la encuesta para la recogida de datos para ambas variables de estudio.

2.4.2. Instrumentos:

Es una técnica de la que el investigador se puede ayudar para aproximarse a los fenómenos y conseguir información de ellos. ⁽³⁹⁾

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario, que es una técnica que sirve para evaluar y que contiene una serie de preguntas con una o más variables. El instrumento que se utilizó para evaluar la inteligencia emocional fue el Inventario de cociente emocional de ICE-BarOn, el cual consta de 133 ítems en la escala de Likert, su aplicación es individual y colectiva, su tiene duración es aproximadamente de 30 a 40 minutos, presenta una estructura factorial de 5 componentes y 15 subcomponentes, su confiabilidad esta medida por el Alfa de Crombach de .85.

Para medir la satisfacción laboral, se manejó la escala de satisfacción laboral (SL-SPC), la cual consta de 27 preguntas las cuales se encuentra divididas en cuatro factores, su aplicación es individual y grupal, su duración es de 15 minutos aproximadamente, la confiabilidad es de alfa de Crombach de .84

Validación del instrumento.

“La validez es el valor en que un instrumento mide a la variable que se busca medir”
(35)

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron sometidos a la validez de contenido (juicio de experto) validado por 3 expertos, quienes validaron el contenido de cada instrumento utilizado.

Confiabilidad del instrumento.

Se encuentra determinado mediante el grado en que un instrumento emite resultados consistentes y coherentes. (35)

La confiabilidad de los instrumentos de inteligencia emocional y satisfacción laboral, se determinara por “Alfa de Cronbach”

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_T^2} \right)$$

S_i^2 : Sumadora de varianza de los Items

S_T^2 : Varianza de la suma de los items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de Items

George y Mollery plantean las categorías de escalas para medir el “Alfa de Cronbach”.

ESCALA	CATEGORÍA
0,00	: Confiabilidad Nula.
0,51 a 0,60	: Confiabilidad Inaceptable
0,61 a 0,70	: Confiabilidad Cuestionable
0,71 a 0,80	: Confiabilidad Aceptable
0,81 a 0,90	: Confiabilidad Buena
0,91 a 0,99	: Confiabilidad Excelente
1.00	: Confiabilidad Perfecta

2.5. Método de análisis de datos

Referente a los métodos que se utilizarán en la presente investigación Kaplan & Saccuzzo señala que “El análisis de datos es un proceso de inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones, y apoyo a la toma de decisiones”

Para la realización del estudio de los resultados se utilizara:

La versión estadística SPSS.

- Para la estadística descriptiva, se hará a través análisis de tablas, gráficos, porcentajes, la sistematización de medidas descriptivas se realizará de acuerdo a la variable de estudio.
- La relación entre las variables y la verificación de hipótesis, se hará por el Coeficiente de correlación lineal de Pearson.
- El análisis estadístico; se realizará mediante la manejo de los resultados, los que se interpretaran, se discutirá los datos obtenidos en cada cuadro, y se explicara la correlación lineal de Pearson, para posteriormente formular la conclusión.

II. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones

3.1.1 Descripción de los resultados de la variable 1: inteligencia emocional

Tabla N° 04

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	44	68.75
Bueno	20	31.25
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la Tabla se puede observar, que los trabajadores que integraron parte de la muestra manifiestan que existen una inteligencia emocional regular en un 68.75% equivalente a 44 trabajadores, un 31.25% correspondiente a 20 trabajadores que manifiestan que existe una inteligencia emocional de nivel bueno, no se registra información para los niveles bajo y muy bueno, demostrando que la tendencia de la variable es de regular a bueno, la que ha sido evaluada en función a cinco

dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad. Manejo de estrés y estado de ánimo.

Figura Nº 02

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional en los trabajadores de la comunidad Local de Administración en Salud, Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

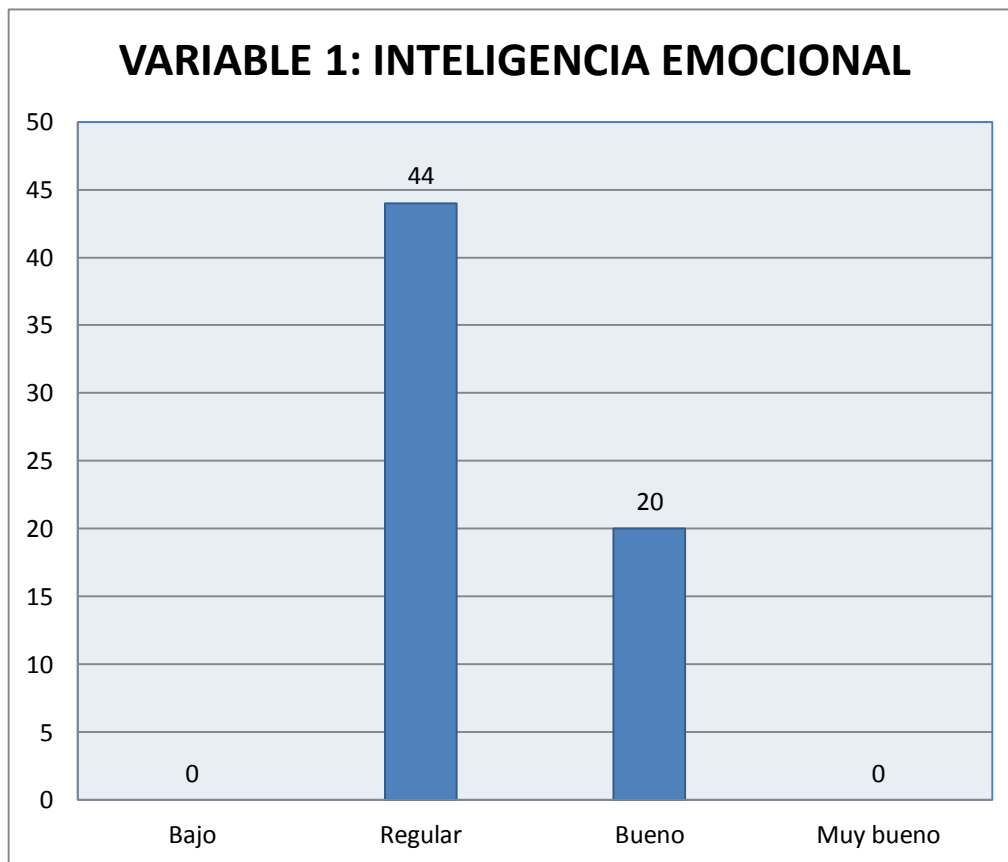


Tabla N° 25

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 1: Intrapersonal.

D1: INTRAPERSONAL		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	45	70.31
Bueno	19	29.69
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

| **Fuente:** Bases de datos de la investigadora.

De acuerdo con la tabla 05, se observa la dimensión 1: Intrapersonal, de la variable inteligencia emocional. Se evidencia, en un mayor porcentaje a los trabajadores parte de la muestra quienes declaran que existe un nivel regular de la dimensión intrapersonal un 70,31%, lo cual equivale a 45 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 29,69%, que equivale a 19 trabajadores, sin embargo para los niveles bajo y muy bueno no se registra ningún trabajador. Por lo que la directriz que se muestra en esta dimensión es de regular a bueno referente a la dimensión intrapersonal, lo que indica que los trabajadores si presentan características positivas propias que a su vez se contagian hacia los demás y en el ambiente de trabajo.

Figura N° 02

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 1: Intrapersonal.

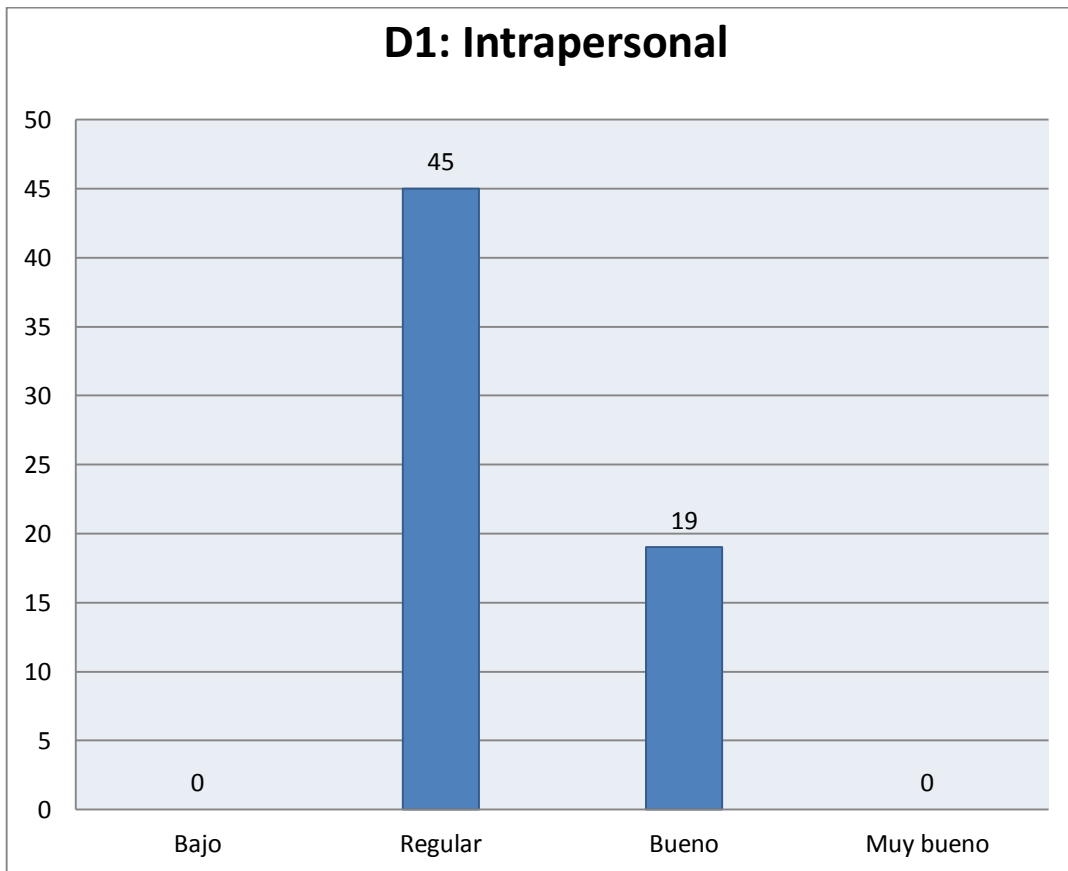


Tabla N° 36

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 2: Interpersonal.

D2: INTERPERSONAL		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	42	65.63
Bueno	22	34.38
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

Se puede observar la dimensión 2: Interpersonal, de la variable inteligencia emocional. Se evidencia que los trabajadores parte de la muestra en su mayoría manifiestan que existen un nivel regular de la dimensión interpersonal un 65.63%, lo cual equivale a 42 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 34,38%, lo cual equivale a 22 trabajadores, sin embargo para los niveles bajo y muy bueno no se registra ningún trabajador. Donde los cambios en esta dimensión van de regular a bueno, lo cual indica que los trabajadores presentan características externas como relaciones interpersonales, solidaridad, entre otras, lo cual permite que con estas actitudes se pueda contribuir a un buen nivel de satisfacción.

Figura N° 03

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 2: Interpersonal.

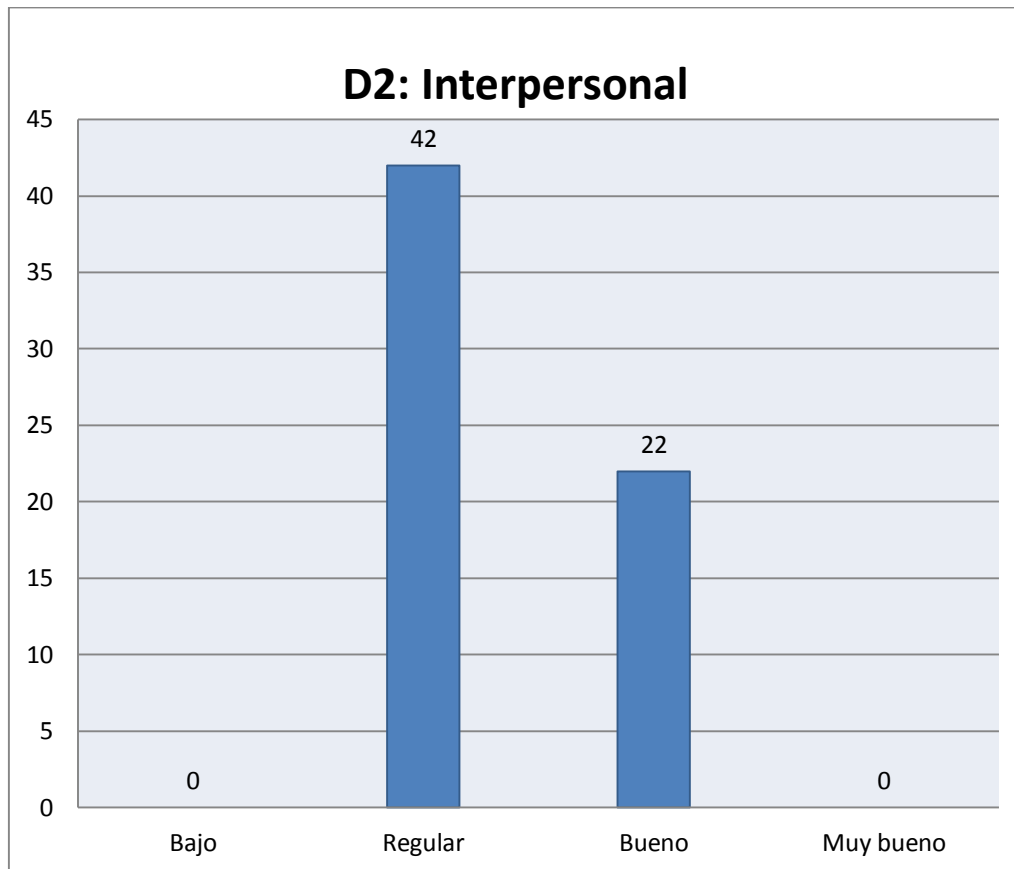


Tabla N° 07

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 3: Adaptabilidad.

D3: ADAPTABILIDAD

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	43	67.19
Bueno	21	32.81
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la siguiente tabla, podemos observar la distribución de la dimensión 3: adaptabilidad, de la variable inteligencia emocional. Los trabajadores que formaron parte de la muestra en su mayoría señalan que existen un nivel regular de la dimensión adaptabilidad un 67,19%, lo cual equivale a 43 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 32,81%, lo cual equivale a 21 trabajadores, sin embargo para los niveles bajo y muy bueno no se registra ningún trabajador. Por lo que la directriz en esta dimensión es de regular a bueno en cuanto a la dimensión adaptabilidad, lo cual indica que los trabajadores tienden a adaptarse con mediana facilidad a los cambios que se presentan dentro de la institución, sin embargo se tiene que trabajar mayor en esta dimensión.

Figura N° 04

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 3: Adaptabilidad.

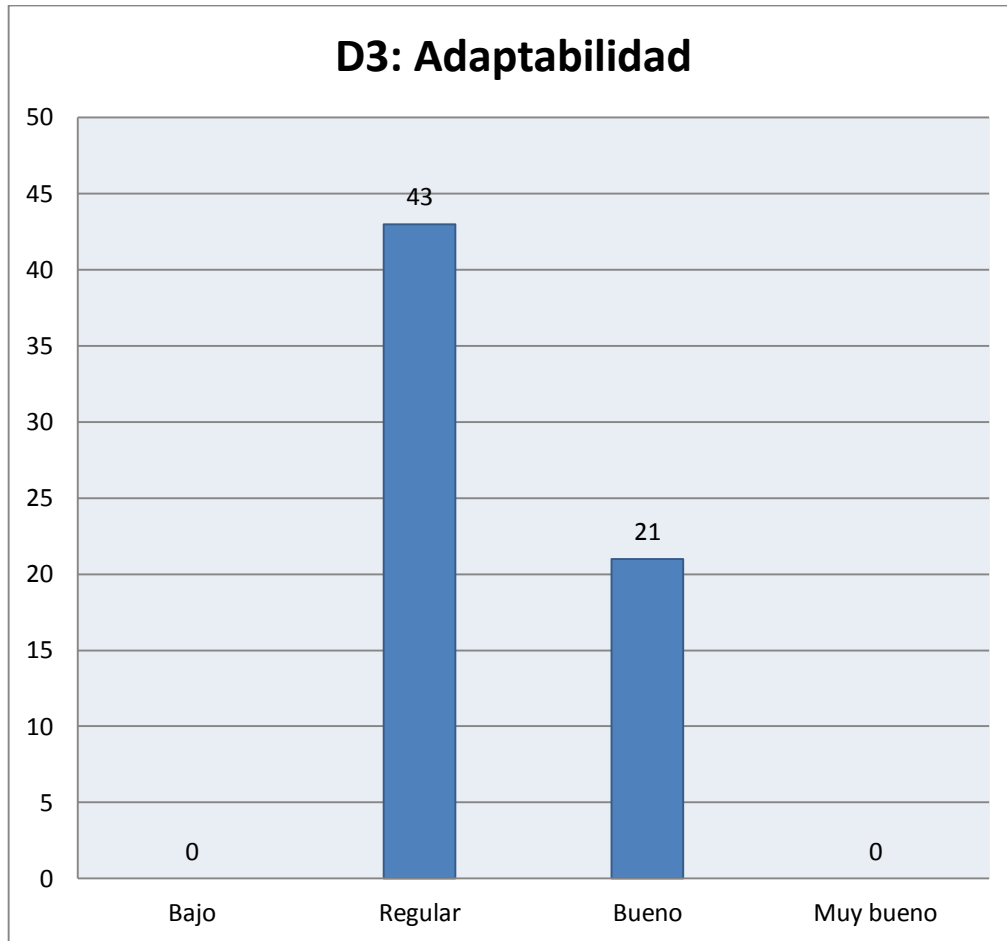


Tabla N° 08

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 4: Manejo de estrés.

D4: MANEJO DE ESTRÉS		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	41	64.06
Bueno	23	35.94
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la presente tabla, vemos la dimensión 4: Manejo de estrés, de la variable inteligencia emocional, donde la gran parte de los trabajadores que formaron parte de la muestra refieren que existen un nivel regular de la dimensión manejo de estrés un 64,06%, lo cual equivale a 41 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 35,94%, lo cual equivale a 23 trabajadores, sin embargo para los niveles bajo y muy bueno no se registra ningún trabajador. Donde la tendencia para dimensión de manejo de estrés va de regular a bueno, indicando que los trabajadores tienden a un regular manejo del estrés, generalmente los trabajadores suelen estresarse por las presiones y las necesidades, sin embargo los trabajadores deben implementar estrategias para poder manejar eficientemente el estrés en los trabajadores.

Figura N° 05

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 4: Manejo de Estrés.

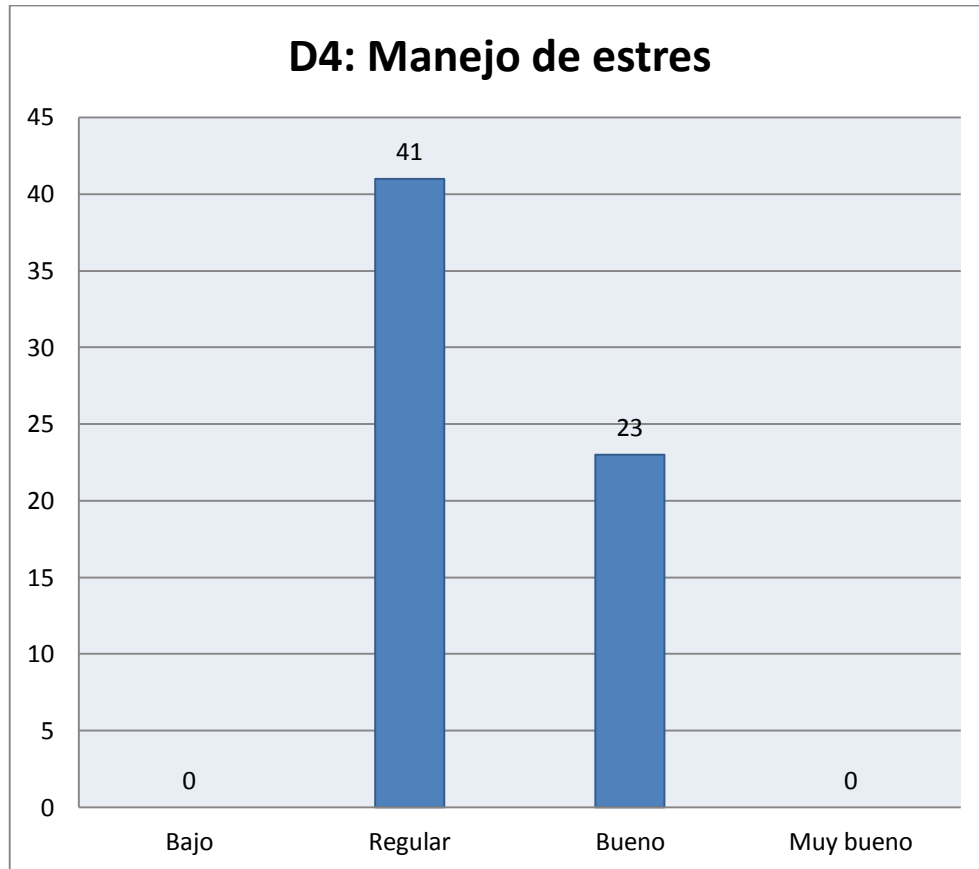


Tabla N°09

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional según la dimensión 5: Estados de ánimo.

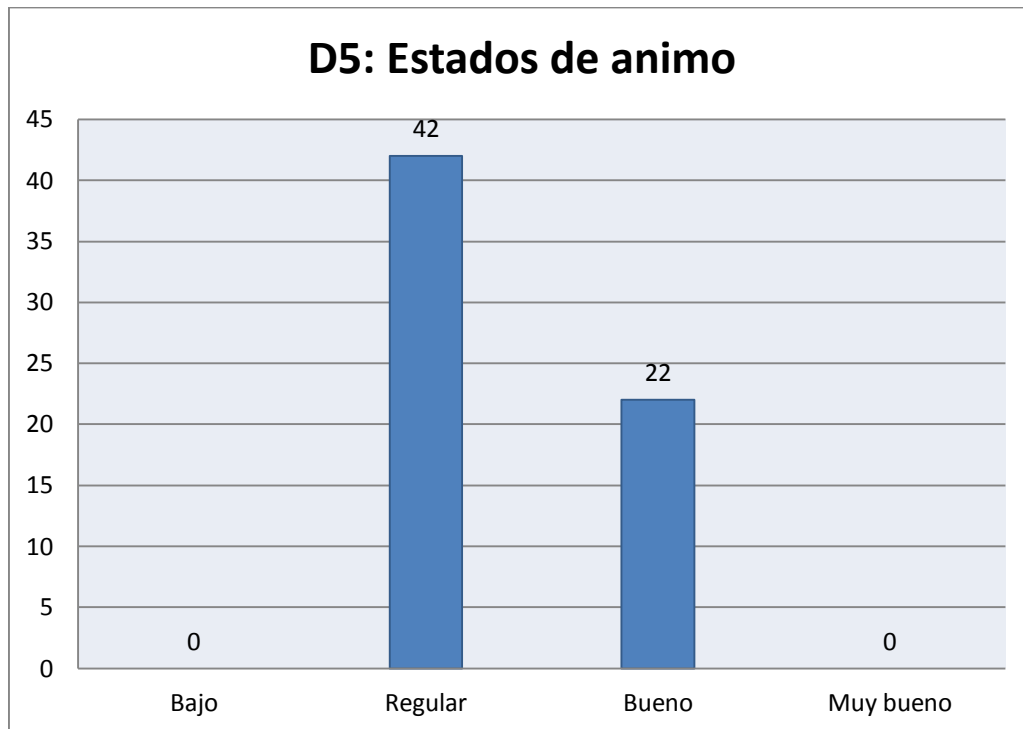
D5: ESTADOS DE ANIMO		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	42	65.63
Bueno	22	34.38
Muy bueno	0	0.00
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la tabla, se observa a la variable inteligencia emocional y la sub-dimensión 5: estado de ánimo, de la. Se evidencia, que los trabajadores que integraron la muestra señalan que existen un nivel regular de la dimensión estado de ánimo un 65,63%, lo cual equivale a 42 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 34,38%, lo cual equivale a 22 trabajadores, sin embargo para los niveles bajo y muy bueno no se registra ningún trabajador. En la presente dimensión de estados de ánimo la tendencia va de regular a bueno, lo que indica que los trabajadores tienden a manejar en forma regular los diferentes estados de ánimo de los trabajadores ya que las diversa circunstancias hacer alterar el estado de ánimo de los trabajadores.

Figura N° 06

Distribución porcentual de la variable inteligencia emocional, según la dimensión 5: Estado de Animo.



3.1.2 Descripción de la variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla Nº 10

Frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral en trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	41	64.06
Bueno	11	17.19
Muy bueno	12	18.75
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la presente tabla, se observa la variable de satisfacción laboral donde un mayor porcentaje de trabajadores que formaron parte de la muestra señalan que existen una satisfacción laboral regular en un 64,06% equivalente a 41 trabajadores, seguido de un 18,75% igual a 12 trabajadores que declaran que existe una satisfacción laboral muy buena y finalmente se registra un 17,19% correspondiente a 11 trabajadores que refieren un nivel bueno, encontrándose que los trabajadores si presentan una satisfacción laboral de buena a muy buena, lo cual implica haber realizado la evaluación a través de las dimensiones; significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Figura N° 07

Distribución porcentual de los trabajadores de la comunidad Local de Administración en Salud, Mariscal Nieto, Moquegua 2018, según la variable Satisfacción Laboral.

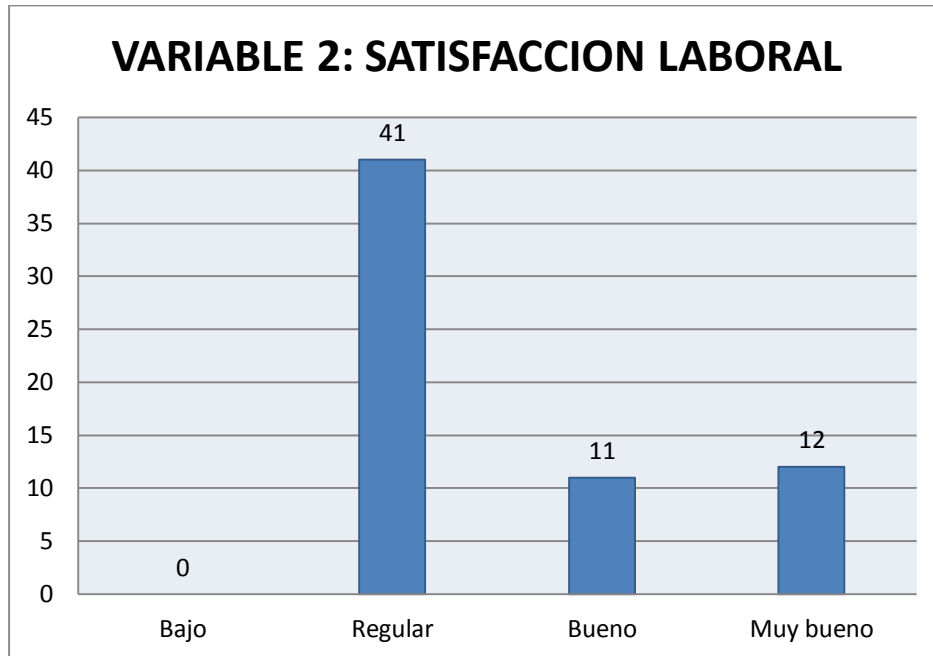


Tabla N° 11

Consolidado de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 1: Significación de tareas.

D1: SIGNIFICACIÓN TAREA

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4.69
Regular	17	26.56
Bueno	31	48.44
Muy bueno	13	20.31
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

Se observa en la tabla la distribución de la dimensión 1 Significación de tarea, de la variable satisfacción laboral. Evidenciándose que los trabajadores parte de la muestra declaran que existen un nivel bueno de la dimensión significación de la tarea un 48,44%, lo cual equivale a 31 trabajadores, seguido del nivel regular en un 26,56%, lo cual equivale a 17 trabajadores, también se registra para el nivel muy bueno un 20,31% equivalente a 13 trabajadores y finalmente un 4,69% de los trabajadores registran el nivel bajo lo cual equivale a 3 trabajadores, encontrándose que en esta dimensión los resultados son similares a excepción del nivel bajo que es mínimo, sin embargo en esta dimensión se prevé que la significación de la tarea es la adecuada en la institución.

Figura N° 08

Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 1: Significación de tareas.

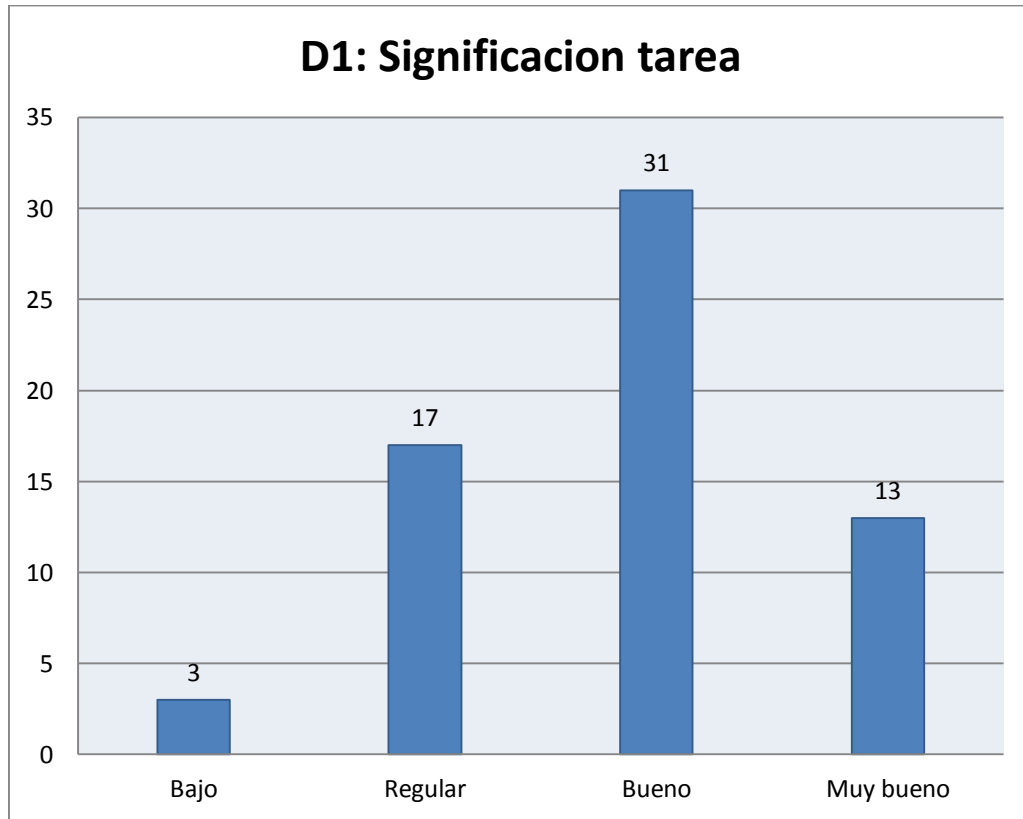


Tabla N° 12

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 2: Condiciones de Trabajo.

D2: CONDICIONES DE TRABAJO		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	35	54.69
Bueno	17	26.56
Muy bueno	12	18.75
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

En la presente tabla podemos observar la distribución de la dimensión 2: Condiciones de trabajo, de la variable satisfacción laboral, donde los trabajadores manifiestan que existen un nivel regular de la dimensión condiciones de trabajo un 54,69%, lo cual equivale a 35 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 26,56%, lo cual equivale a 17 trabajadores, y finalmente se registra para el nivel muy bueno un 18,75% equivalente a 12 trabajadores. Encontrándose que en esta dimensión los resultados son similares, sin embargo en esta dimensión se prevé que las condiciones de trabajo van de bueno a regular, lo que nos indica que tenemos que seguir trabajando en esta propuesta.

Figura N° 09

Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 2: Condiciones de trabajo.

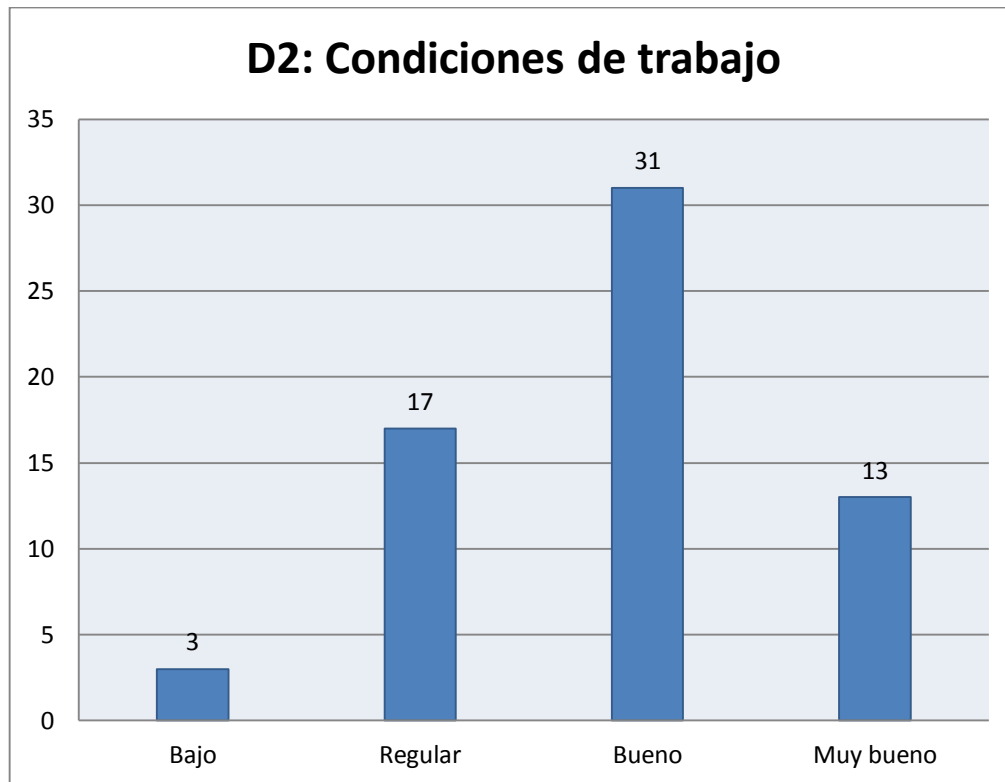


Tabla N° 13

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.

D3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	36	56.25
Bueno	15	23.44
Muy bueno	13	20.31
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

Podemos observar la distribución de la dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social, observando que los trabajadores manifiestan que existen un nivel regular de la dimensión reconocimiento personal y/o social, en un 56,25%, lo cual equivale a 36 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 23,44%, lo cual equivale a 15 trabajadores, también se registra para el nivel muy bueno un 20,31% equivalente a 13 trabajadores. Por tanto el reconocimiento personal y/o social se desarrolla en forma adecuada. Sin embargo se debe contemplar algunas acciones en la institución.

Figura N° 10

Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social.

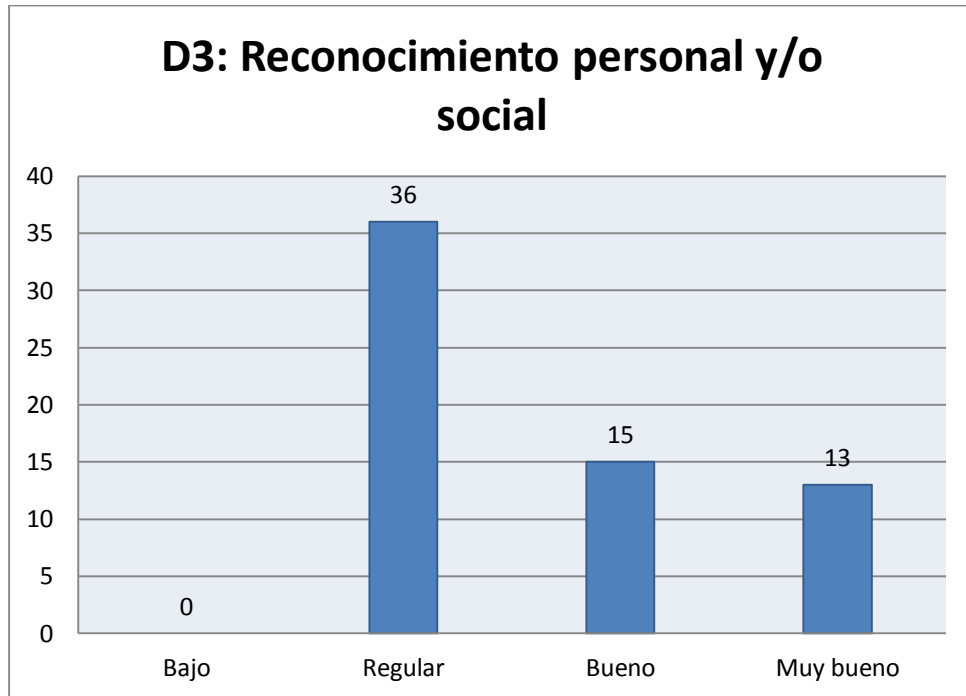


Tabla N° 14

Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción Laboral según la dimensión: Beneficios Económicos.

4

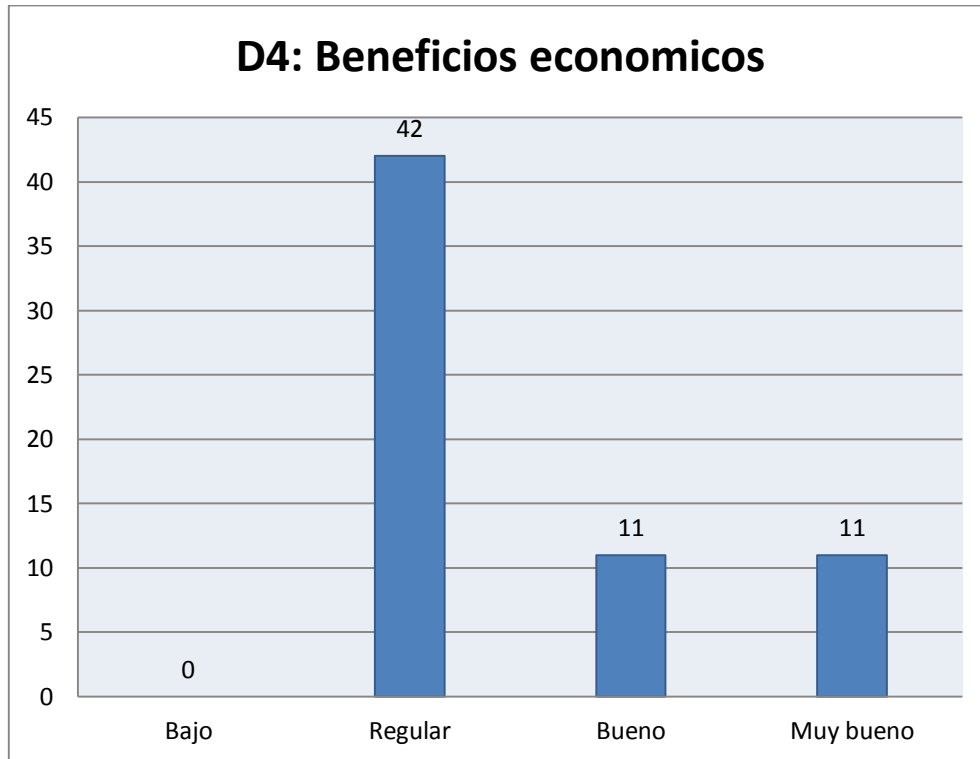
D4: BENEFICIOS ECONÓMICOS		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00
Regular	42	65.63
Bueno	11	17.19
Muy bueno	11	17.19
Total	64	100.00

Fuente: Bases de datos de la investigadora.

Se observa la dimensión 4: Beneficios económicos, donde los trabajadores declaran que existen un nivel regular de la dimensión beneficios económicos un 65.63%, lo cual equivale a 42 trabajadores, seguido del nivel bueno en un 17,19%, lo cual equivale a 11 trabajadores, también se registra para el nivel muy bueno un 17,19% equivalente a 11 trabajadores y finalmente un 0% para el nivel bajo, lo cual nos indica que se presenta regulares beneficios económicos en la institución, los cuales deben ser más fortalecidas.

Figura N° 11

Distribución porcentual, de la variable satisfacción laboral, según la dimensión 4: Beneficios Económicos.



3.2 Prueba de normalidad

Variables: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Se plantean las siguientes hipótesis para poder comprender la disposición de las cifras obtenidas y conocer el valor numérico de cada una de las variables.

Planteamiento de hipótesis

H₀: Si los datos presentan una distribución normal

H₁: Si no siguen una distribución normal los datos

Regla de decisión:

Se rechazara la hipótesis nula si el valor de $P < 0.05$

Nivel de Significancia.

El nivel de significancia con el que se trabajara es de 5% ($\alpha=0.05$)

Tabla Nº 15

PRUEBA DE KOLMOGOROV-SMIRNOV PARA UNA MUESTRA

		Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
N		64	64
Parámetros normales ^{a,b}	Media	384,8750	85,2500
	Desviación estándar	54,91451	20,84181
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,124	,240
	Positivo	,124	,240
	Negativo	-,091	-,131
Estadístico de prueba		,124	,240
Sig. asintótica (bilateral)		,016 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la presente tabla se visualiza la prueba normalidad para la muestra; en la variable inteligencia emocional exponemos que nivel de significancia es menor a 0,05; por tanto la distribución no es normal, rechazando la H_0 y se acepta H_1 ; para la variable satisfacción laboral exponemos que nivel de significancia es menor a 0,05; por lo que la distribución no es normal, rechazando la H_0 y aceptar H_1 , demostrando que la distribución de los datos no es normal. Luego de que se determinó que los datos no tienen distribución normal, se puede definir que prueba estadística a utilizar, es la prueba estadística no paramétrica, la cual corresponde a Rho de Spearman.

3.3. Contraste de hipótesis

3.3.1. Contrastación de la hipótesis general

Para el procedimiento que permitirá realizar el contraste de las hipótesis, se basará a los planteamientos de diferentes autores, cada uno con sus respectivas características.

Formulación de la hipótesis general

H_1 : Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H_0 : No existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 16

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS GENERAL

			Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	64	64
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla podemos observar el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.289, que representa a una correspondencia positiva débil, con una relación directa y un nivel de significancia de 0.05, indicando que el 28,9% de inteligencia emocional se encuentra relacionado con la Satisfacción laboral, llegando a la conclusión donde se acepta hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

3.3.2. Contrastación de hipótesis específicas

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

H₁: Existe relación entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H₀: No existe relación entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 17

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01

			Intrapersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,283*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	64	64
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,283*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Podemos observar en la tabla, la Correlación de la hipótesis 1, donde el resultado es 0.283, señalando una correlación positiva directa, mostrando un coeficiente significativo al nivel de 0.05, indicando que el 28,3% de la dimensión intrapersonal está relacionado con la satisfacción laboral, por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H₁: Existe relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H₀: No existe relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 18

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

			Interpersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	64	64
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se evidencia en la presente tabla el coeficiente de Spearman = 0.290, la que demuestra una correlación positiva y una relación directa, observando también un 0.05 de correlación significativa, indicando que un 29,0% de la dimensión interpersonal está relacionado con la satisfacción laboral. Donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

H₁: Existe relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H₀: No Existe relación entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 19**COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 03**

			Adaptabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,294*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	64	64
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,294*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla, se presentan datos que corresponden a 64 trabajadores. La Correlación de Rho de Spearman es de 0.294, mostrando un nivel significativo de 0.05 y una correlación positiva directa, por lo que el 29,4% de la dimensión adaptabilidad está vinculado con la satisfacción laboral, por lo que aceptamos la hipótesis H_1 y rechazamos hipótesis H_0 .

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H_1 : Existe relación entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H₀: No existe relación entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 20
COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 04

			Manejo de estrés	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Manejo de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	64	64
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla, se puede evidenciar información corresponden a 64 trabajadores. La Correlación de Spearman es de 0.320, que determina una correlación positiva y directa, con un nivel de correlación significativo de 0.05, indica que el 32,0% de la dimensión manejo de estrés está vinculado con la satisfacción laboral. Se acepta hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

H₁: Existe relación entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H₀: No Existe relación entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 0,05

Tabla N° 21

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 05

			Estados de animo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estados de animo	Coeficiente de correlación	1,000	,265*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	64	64
	Satisfaccion laboral	Coeficiente de correlación	,265*	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla se puede observar el resultado obtenido de los 64 trabajadores, donde el resultado de correlación es 0.265, que indica una correlación positiva débil y una relación es directa señalando un coeficiente significativo de 0.05, se muestra que el 26,5% de la dimensión estados de ánimo está relacionado con la satisfacción laboral. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna.

IV, DISCUSION

El presente trabajo de investigación titulado inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Comunidad local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, la cual tiene como finalidad determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y satisfacción laboral, para lo cual se ha procedido a determinar los niveles de cada una de las variables teniendo así que la inteligencia emocional en función de las categorías de la variable, los trabajadores que fueron parte de la muestra señalan que existen una inteligencia emocional regular en un 68.75% que corresponde a 44 trabajadores, un 31.25% equivalente a 20 trabajadores que declaran que preexiste una inteligencia emocional de nivel bueno, no se registra información para los niveles bajo y muy bueno, por lo que la tendencia que se muestra la variable de inteligencia emocional es de regular a bueno, la que ha sido evaluada en función a cinco dimensiones. Concuerda con lo obtenido por López, W. (2016) que investigo sobre la relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, donde el fin fue establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción laboral en los clientes, investigación que se llevó a cabo con 25 colaboradores que trabajan en el departamento de educación y desarrollo social y con 25 clientes los cuales reciben servicios de la municipalidad, dentro de lo logrado se concluyó que el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores es adecuado, y también el nivel de satisfacción laboral es buena, considerando que los trabajadores siempre se esfuerzan por brindar una buena atención, y finalmente recomiendan que se puedan desarrollar talleres de formación y desarrollo personal con el objetivo de poder elevar el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores para que esto se refleje en el desempeño laboral de los mismos.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral tenemos que la gran cantidad de los trabajadores, señalan que existen una satisfacción laboral regular en un 64,06% equivalente a 41 trabajadores seguido de un 18,75% equivalente a 12 trabajadores

que revelan que hay una satisfacción laboral buena y finalmente se registra un 17,19% equivalente a 11 trabajadores, respecto al nivel bueno, se encontró que los trabajadores si presentan una satisfacción laboral de buena a muy buena, la evaluación se realizó a través de las 4 dimensiones. Dando resultados similares de acuerdo a Perea Baena José Manuel y otros. (2008) en su trabajo de investigación titulado de inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga. Concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional percibida bajo las dimensiones de claridad y regulación emocional, además podemos determinar que los trabajadores que muestran buen nivel de inteligencia emocional también demuestran una muy buena satisfacción laboral.

De acuerdo a la hipótesis planteada sobre si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, por la prueba estadística tenemos que la información corresponde a 64 trabajadores que formaron parte de la investigación. La Correlación de Rho de Spearman = 0.489, correlación positiva débil, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indicando que el 48,9% de inteligencia emocional está relacionado con la Satisfacción laboral. Vemos de acuerdo a lo planteado por Yajamin, N. en donde su estudio de la investigación de inteligencia emocional y su influencia en la satisfacción laboral del personal que labora en Petroecuador, estudio que tuvo como objetivo determinar los niveles tanto para inteligencia emocional como para satisfacción laboral, concluyo que la inteligencia emocional si se relaciona con el satisfacción laboral lo cual va influir en el desarrollo del talento humano, también podemos mencionar que se va a sustentan en la teoría del enfoque cognitivo de Salovey y Mayer, los cuales realizaron estudios de las destrezas o habilidades cognitivas. Dicha investigación es correlacional de tipo no experimental, usando el método deductivo. Con una población en estudio de 33 trabajadores a los cuales se evaluó la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, en cuyos resultados se

obtuvo niveles medios para la inteligencia emocional y niveles de muy buena para la satisfacción laboral

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se evidencia que existe una relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 289 y un P-valor 0,021, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil, lo cual quiere decir que ambas variables van hacia la misma dirección.

SEGUNDA: Existe una relación entre la dimensión intrapersonal y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 283 y un p-valor 0,024, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

TERCERA: Si existe relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 290 y un p-valor 0,020, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

CUARTA: Se evidencia una relación entre la dimensión de adaptabilidad y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 294 y un p-valor 0,019, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

QUINTA: Existe una relación entre la dimensión de manejo de estrés y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de

Spearman = 320 y un p-valor 0,010, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

SEXTA: Existe una relación entre la dimensión de los estados de ánimo y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018, con un coeficiente Rho de Spearman = 265 y un p-valor 0,034, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere al Director General de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y a los Gerentes de cada establecimiento de Salud, dar a conocer los resultados de la presente investigación con la finalidad de desarrollar talleres con mayor hincapié en el desarrollo de las actitudes y aptitudes emocionales, aprendiendo a manejar el bienestar individual y grupal, a promover una escucha activa para lograr mejores entendimientos y avances en nuestra institución.

SEGUNDA: Se sugiere al Director General de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y a los Gerentes de cada establecimiento de Salud evaluar en forma permanente la salud física y mental de los trabajadores de la asociación de comunidad local de atención de salud Mariscal Nieto, Asimismo realizar un Diagnóstico de la Inteligencia Emocional en los Profesionales de la Salud, con el propósito de promover acciones encaminadas al bienestar de los trabajadores.

TERCERA: Se Sugiere al Director General de la Gerencia Regional de Salud Moquegua promover actividades psico-recreativas en el personal de salud, con la finalidad de que el personal de salud mejore el manejo de sus emociones, responda de manera adecuada a situaciones de tensión-estrés y fomentar el compañerismo y las relaciones intrapersonales.

CUARTA: Realizar futuras investigaciones con la variable inteligencia emocional el cual va permitir mayor conocimiento y manejo de esta en diferentes grupos etarios.

VIII. REFERENCIAS

1. Hernández Vargas I, Dickinson Bannack E. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en Educación Médica*. 2014; 3: p. 5.
2. Gonzáles Huertas , Loconi Moreno C, Sánchez Salas V, Ochoa Vigo K. Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras. *Enfermería Herediana*. 2008; 2: p. 9.
3. Lopez. Relación entre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente. tesis Guatemala: Universidad de Guatemala, Humanidades.
4. Salas Ortiz P. relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en. Tesis. Quito: Universidad de las Américas Psicología.
5. Yajamin Caña. Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Senior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito. tesis Quito: Universidad Central del Ecuador, Psicología Industrial.
6. Perea Baena J, Sanchez Gil M, Fernandez Berrocal P. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga. Málaga-España: Universidad.
7. Hernández Altuve A, Ventura Martínez AB, Mejía García S. Inteligencia emocional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral. Tesis. San Salvador Universidad Francisco Gavidia.
8. Limonero García , Tomás Sabado J, Gómez Benito J. Influencia de la Inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. Tesis. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
9. Hernández Gonzales G. La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia Emocional. Tesis. España: Universidad de la Laguna, Psicología cognitiva, social organizacional.
10. Coca Guadalupe KT. Inteligencia emocional y satisfacción Laboral en Docentes de Educación inicial de la red N° 4 de Ventanilla - Callao. tesis Maestral. Lima

Universidad San Ignacio de Loyola, Educativo.

11. López Munguía O. La inteligencia emocional y sus estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento académico en estudiantes universitarios. Tesis Maestral. Lima: Universidad Mayor de San Marcos, Psicología.
12. Mamani Lopez D. inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red Jose Antonio Encima. Tesis. Puno: Universidad de Altiplano, Salud Comunitaria.
13. Condori Perez. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de la micro red cono sur juliaca -2017. Tesis. Juliaca- Puno: Universidad Peruana I Union, Ciencias de la Salud.
14. Porcel Moscoso telesforo. inteligencia emocional y su relación con el logro de competencias en el área de desarrollo social del currículo escolar de estudiante del. Tesis. Lima: Universidad de Mayor de San Marcos.
15. Huacac Trujillo. la Inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur periodo 2011-2013. Tesis. Tacna: Universidad Nacional Jorge basadre Grohmann.
16. A. C. Inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de 5to año de educación secundaria de la I.E. Maria Inmaculada del distrito de SMP. Tesis Lima.
17. Gonzales Huertas , Loconi Moreno , Sanchez Salas V. determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la Disa V. lima Peru Tesis. Lima.
18. Guilera Agüera. Más allá de la inteligencia emocional : las cinco dimensiones de la mente. Primera edición ed. Thomson-Paraninfo , editor. Madrid, España; 2007.
19. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2001;(4): p. 31.
20. Goleman. La inteligencia emocional. Revista digital para los profesionales de la enseñanza. 2011;(12): p. 5.

21. Vivas M, Domingo , González. Educar las emociones. 2nd ed. Mérida: Producciones Editoriales C. A.; 2007.
22. García-Fernández M, Giménez-Mas I. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SUS PRINCIPALES MODELOS: PROPUESTA DE UN MODELO INTEGRADOR. Espiral cuadernos del Profesorado. 2010; 3(6): p. 45-47-48 -49.
23. Vivas , Gallego , González B. Educar las Emociones. 2nd ed. Mérida: Producciones Editoriales C. A.; 2007.
24. Chóliz Montañés. Psicología de la Emocion: El proceso Emocional. España: Universidad de Valencia, Psicología Basica.
25. Campos AL. Neuroeducación: Uniendo las neurociencias y la educacion en la busqueda del desarrollo humano. La educacion. 2010;: p. 6.
26. Staw B, Ross J. Stability in the midst of change: A dispositional España; 1985.
27. Blum M. Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y Mexico : Trillas; 1990.
28. Florez J. El comportamiento Humano en las Organizaciones Lima - Peru; 1992.
29. Robbins S. comportamiento organizacional Mexico: Prencite Hill; 1998.
30. Herzberg F, Mausner B, Sniderman B. The Motivation to work New York; 1959.
31. Maslow A. Motivación y personalidad España; 1991.
32. Chiavenato A. Administracion de los Recursos Humanos. 5th ed. Solano Arevalo L, editor. Santa fé de Bogota: MG GRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.; 2000.
33. Palma Carrillo S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología. 1999; IX(1).
34. Palma Carrillo S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. .
35. Hernández Sampieri, R, Fernández Collado , Baptista Lucio. Metodología de la Investigación. 5th ed. Mexico D.F.: McGraw-Hill México; 2010.

36. Palma Carrillo S. Escala SL-SPC. Lima- Perú.
37. Vara Horna AA. Desde la idea hasta la sustentación:7 pasos para una tesis exitosa. reciente edicion ed. Lima; 2012.
38. Carrasco S. Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación Lima: San Marcos.
39. Sabino C. El proceso de la Investigacion Caracas: Panapo; 1992.

ANEXOS

ANEXO A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1. ¿Qué relación existe entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>P2. ¿Qué relación existe entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1. Determinar la relación que existe entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>O2. Determinar la relación que existe entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1. Existe relación directa y significativa entre la dimensión intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>H2. Existe relación directa y significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la</p>	<p>Variable 1</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Dimensiones</p> <p>Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de estrés Estados de animo</p> <p>Variable 2</p> <p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>Dimensiones</p> <p>Significación de</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo - Correlacional</p>

<p>P3. ¿Qué relación existe entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>P4. ¿Qué relación existe entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>P5. ¿Qué relación existe entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p>	<p>de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>O3. Determinar la relación que existe entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018,</p> <p>O4. Determinar la relación que existe entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los. Trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>O5. Determinar la relación que existe entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p>	<p>comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>H3. Existe relación directa y significativa entre la dimensión adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>H4. Existe relación directa y significativa entre la dimensión manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>H5. Existe relación directa y significativa entre la dimensión estados de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p>	<p>tareas. Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o Social Beneficios Económicos</p>	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra O₁ = Variable 1 O₂ = Variable 2 r = Relación entre variables</p> <p>Población. Trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018</p> <p>Muestra: Censal, el 100% de la población.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO B - MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Se define a la inteligencia emocional como Un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las presiones del medio. (Baron, 1997).	Esta variable será evaluada a través de las siguientes dimensiones: Intrapersonal Interpersonal Adaptabilidad Manejo de estrés Estados de animo	Conocimiento emocional de sí mismo.	Ordinal
			Asertividad.	
			Autoconcepto.	
			Autorrealización.	
			Independencia.	
			Empatía.	
			Relaciones interpersonales.	
			Responsabilidad Social.	
			Solución de problemas.	
			Prueba de la realidad.	
			Flexibilidad.	
			Tolerancia al estrés.	
			Control de los impulsos.	
			Felicidad	
Optimismo				

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p align="center">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>La satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Palma 2006)</p>	<p>Esta variable será evaluada a través de las siguientes dimensiones:</p> <p>Significación de tareas. Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y/o Social Beneficios Económicos</p>	<p>Importancia de las tareas realizadas</p> <hr/> <p>Condiciones para el desempeño del trabajo</p> <hr/> <p>Desarrollo profesional</p> <hr/> <p>Percepción del sueldo</p>	<p align="center">Ordinal</p>

ANEXO C

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On ICE”

OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Nina Ramos, Mario Marcelino.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------


.....
MARIO M. NINA RAMOS
MAGISTER
C.E.P. 54971 - REG. 8090

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN- INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACION
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.						/		/		/		/		
			9. Reconozco con facilidad mis emociones						/		/		/		/		
			23. Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás						/		/		/		/		
			52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.						/		/		/		/		
			63. Soy consciente de cómo me siento						/		/		/		/		
			88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).						/		/		/		/		
		116. Me es difícil describir lo que siento.						/		/		/		/			
		Asertividad	22. No soy capaz de expresar mis ideas.						/		/		/		/		
			37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.						/		/		/		/		
			67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo.						/		/		/		/		
			82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.						/		/		/		/		
			96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.						/		/		/		/		
			111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.						/		/		/		/		
			126. Me es difícil hacer valer mis derechos.						/		/		/		/		
	11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones							/		/		/		/			
	Autoconcepto	24. No tengo confianza en mí mismo(a).						/		/		/		/			
		40. Me tengo mucho respeto.						/		/		/		/			
		56. No me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.						/		/		/		/			
		85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.						/		/		/		/			
		100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.						/		/		/		/			
		114. Estoy contento(a) en la forma que me veo.						/		/		/		/			
	Autorrealización	129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.						/		/		/		/			
		21. Realmente no se para que soy bueno (a).						/		/		/		/			
		36. He logrado muy poco estos últimos años.						/		/		/		/			
		51. No disfruto lo que hago.						/		/		/		/			
		66. No me entusiasman mucho mis intereses.						/		/		/		/			
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.							/		/		/		/				

		95 Disfruto de las cosas que me interesan.							✓		✓		✓		✓		
		110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.							✓		✓		✓		✓		
		125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida. Creo que he perdido la cabeza.							✓		✓		✓		✓		
	Independencia	3. Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.							✓		✓		✓		✓		
		19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías							✓		✓		✓		✓		
		32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.							✓		✓		✓		✓		
		48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).							✓		✓		✓		✓		
		92. Prefiero seguir a otros a ser líder.							✓		✓		✓		✓		
		107. Tengo tendencia a depender de otros.							✓		✓		✓		✓		
		121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.							✓		✓		✓		✓		
Interpersonal	Empatía	5. Me agradan las personas que conozco.							✓		✓		✓		✓		
		18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.							✓		✓		✓		✓		
		44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.								✓		✓		✓		✓	
		55. Mis amigos me confían sus intimidades.								✓		✓		✓		✓	
		61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.								✓		✓		✓		✓	
		72. Me importa lo que le sucede a los demás.								✓		✓		✓		✓	
		79. Nunca he mentado								✓		✓		✓		✓	
	98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.								✓		✓		✓		✓		
	119. Me es difícil ver sufrir la gente.								✓		✓		✓		✓		
	124. Intento no herir los sentimientos de los demás.								✓		✓		✓		✓		
	10. Soy incapaz de demostrar afecto.								✓		✓		✓		✓		
	31. Soy una persona bastante alegre y optimista								✓		✓		✓		✓		
	34. Pienso bien de las personas.								✓		✓		✓		✓		
	39. Me resulta fácil hacer amigos(as).								✓		✓		✓		✓		
	62. Soy una persona divertida.								✓		✓		✓		✓		
	69. Me es difícil llevarme con los demás.								✓		✓		✓		✓		
	84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.								✓		✓		✓		✓		
	99. Mantengo buenas relaciones con los demás.								✓		✓		✓		✓		
	113. Los demás opinan que soy una persona sociable.								✓		✓		✓		✓		
128. No mantengo relación con mis amistades.								✓		✓		✓		✓			
	Responsabilidad social	16. Me gusta ayudar a la gente.							✓		✓		✓		✓		
		30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen							✓		✓		✓		✓		
		46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.							✓		✓		✓		✓		
		50. En mi vida no hago nada malo.							✓		✓		✓		✓		
		76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.							✓		✓		✓		✓		
		90. Soy capaz de respetar a los demás.							✓		✓		✓		✓		
		104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que							✓		✓		✓		✓		

		respetar la ley.						/		/	/	/		
		109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.						/		/	/	/		
Adaptabilidad	Solución de problemas	1. Para superar las actividades que se me presentan actué paso a paso.						/		/	/	/		
		15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.						/		/	/	/		
		29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo							/		/	/	/	
		45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar							/		/	/	/	
		60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.							/		/	/	/	
		75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema							/		/	/	/	
		89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.							/		/	/	/	
		118. Por lo general me trazo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.							/		/	/	/	
	Prueba de la realidad	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).							/		/	/	/	
		12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.							/		/	/	/	
		35. Me es difícil entender como me siento.							/		/	/	/	
		38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.							/		/	/	/	
		53. La gente no comprende mi manera de pensar.							/		/	/	/	
		57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.							/		/	/	/	
		65. Nada me perturba.							/		/	/	/	
		68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.							/		/	/	/	
		71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.							/		/	/	/	
		83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.							/		/	/	/	
		97. Tiendo a exagerar							/		/	/	/	
	Flexibilidad	101. Soy una persona muy extraña.							/		/	/	/	
		112. Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.							/		/	/	/	
		115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.							/		/	/	/	
		127. Me es difícil ser realista.							/		/	/	/	
		14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.							/		/	/	/	
		28. En general, me resulta difícil adaptarme.							/		/	/	/	
		43. Me resulta difícil cambiar de opinión.							/		/	/	/	
		59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.							/		/	/	/	
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.							/		/	/	/			
87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.							/		/	/	/			
94. Nunca he violado la ley.							/		/	/	/			
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.							/		/	/	/			

		131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.						/		/		/		
Manejo de estrés	Tolerancia de estrés	4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.						/		/		/		
		20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.						/		/		/		
		33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso						/		/		/		
		49. No puedo soportar el estrés.						/		/		/		
		64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.						/		/		/		
		78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.						/		/		/		
		93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.						/		/		/		
		108. Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.						/		/		/		
	122. Me pongo ansioso(a).						/		/		/			
	Control de los impulsos	13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.							/		/		/	
		27. Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.							/		/		/	
		41. Hago cosas muy raras							/		/		/	
		42. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.							/		/		/	
		58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.							/		/		/	
73. Soy impaciente.								/		/		/		
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.								/		/		/		
102. Soy impulsivo(a).								/		/		/		
Estados de ánimo	Felicidad	117. Tengo mal carácter.						/		/		/		
		130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.						/		/		/		
		2. Es duro para mí disfrutar la vida.							/		/		/	
		17. Me es difícil sonreír.							/		/		/	
		47. Estoy contento(a) con mi vida.							/		/		/	
	Optimismo	77. Me deprimó.							/		/		/	
		91. No estoy muy contento (a) con mi vida							/		/		/	
		105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.							/		/		/	
		120. Me gusta divertirme.							/		/		/	
		26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.							/		/		/	
Optimismo	54. Generalmente espero lo mejor.							/		/		/		
	No tengo días malos.							/		/		/		
	80. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.							/		/		/		
	106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.							/		/		/		
Optimismo	132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.							/		/		/		
	133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.							/		/		/		


MARIO M. NINA RAMOS
 MAGISTRO
 C.E.P. 54971 - REE. 6060

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC”

OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Satisfacción Laboral

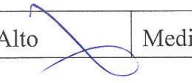
DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Nina Ramos, Mario Marcelino

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


.....
MARIO M. NINA RAMOS
MAGISTER
C.E.P. 54971 - REG. 0001

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN - SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Total Desacuerdo En Desacuerdo Indeciso De Acuerdo Total de Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta						
					SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO					
SATISFACCION LABORAL	Significación Tarea	Importancia de las tareas realizadas	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. Me siento realmente útil con la labor que realizo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			18.Me complace los resultados que logro en mi trabajo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			22. Me gusta el trabajo que realizo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			25.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			26. Me gusta la actividad que realizo.						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Condiciones de Trabajo	Condiciones de desempeño del trabajo.	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. El ambiente donde trabajo es confortable						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Me disgusta el horario						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14.Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad de trabajo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. El horario de trabajo me resulta incomodo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		20 En el ambiente físico en el laboro me siento cómodo						<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

		23. Existe las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias								✓		✓		✓		✓			
		27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo								✓		✓		✓		✓			
Reconocimiento Personal y/o Social	Desarrollo profesional	6. Siento que recibo por parte de la institución maltrato								✓		✓		✓		✓			
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.								✓		✓		✓		✓			
		13. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia									✓		✓		✓		✓		
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido									✓		✓		✓		✓		
		24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras									✓		✓		✓		✓		
		2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo										✓		✓		✓		✓	
Beneficios Económicos	Percepción del sueldo	5. Me siento mal con lo que gano								✓		✓		✓		✓			
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable									✓		✓		✓		✓		
		10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando									✓		✓		✓		✓		
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas									✓		✓		✓		✓		


MARIO M. NINA RAMOS
 MAGISTER
 C.E.P. 54971 - REE. 6050

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On ICE”

OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Berrospi Zambrano, Edgardo Roman.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN- INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACION
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.						/		/		/		/		
			9. Reconozco con facilidad mis emociones						/		/		/		/		
			23. Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás						/		/		/		/		
			52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.						/		/		/		/		
			63. Soy consciente de cómo me siento						/		/		/		/		
			88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).						/		/		/		/		
		116. Me es difícil describir lo que siento.						/		/		/		/			
		Asertividad	22. No soy capaz de expresar mis ideas.						/		/		/		/		
			37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.						/		/		/		/		
			67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.						/		/		/		/		
			82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.						/		/		/		/		
			96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.						/		/		/		/		
			111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.						/		/		/		/		
			126. Me es difícil hacer valer mis derechos.						/		/		/		/		
	Autoconcepto		11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones						/		/		/		/		
		24. No tengo confianza en mí mismo(a).						/		/		/		/			
		40. Me tengo mucho respeto.						/		/		/		/			
		56. No me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.						/		/		/		/			
		85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.						/		/		/		/			
		100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.						/		/		/		/			
		114. Estoy contento(a) en la forma que me veo.						/		/		/		/			
	Autorrealización	129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.						/		/		/		/			
		21. Realmente no sé para que soy bueno (a).						/		/		/		/			
		36. He logrado muy poco estos últimos años.						/		/		/		/			
		51. No disfruto lo que hago.						/		/		/		/			
		66. No me entusiasman mucho mis intereses.						/		/		/		/			
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.						/		/		/		/					

		95 Disfruto de las cosas que me interesan.						✓			✓		✓			✓	
		110.trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.						✓			✓		✓			✓	
		125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida. Creo que he perdido la cabeza.						✓			✓		✓			✓	
	Independencia	3. Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.						✓			✓		✓			✓	
		19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías						✓			✓		✓			✓	
		32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.						✓			✓		✓			✓	
		48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).						✓			✓		✓			✓	
		92. Prefiero seguir a otros a ser líder.						✓			✓		✓			✓	
		107. Tengo tendencia a depender de otros.						✓			✓		✓			✓	
		121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.						✓			✓		✓			✓	
Interpersonal	Empatía	5. Me agradan las personas que conozco.						✓			✓		✓			✓	
		18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.						✓			✓		✓			✓	
		44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.						✓			✓		✓			✓	
		55. Mis amigos me confían sus intimidades.						✓			✓		✓			✓	
		61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.							✓			✓		✓			✓
		72. Me importa lo que le sucede a los demás.						✓			✓		✓			✓	
		79. Nunca he mentido						✓			✓		✓			✓	
		98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.						✓			✓		✓			✓	
		119. Me es difícil ver sufrir la gente.						✓			✓		✓			✓	
	124. Intento no herir los sentimientos de los demás.						✓			✓		✓			✓		
	Relaciones interpersonales	10. Soy incapaz de demostrar afecto.						✓			✓		✓			✓	
		31. Soy una persona bastante alegre y optimista						✓			✓		✓			✓	
		34. Pienso bien de las personas.						✓			✓		✓			✓	
		39. Me resulta fácil hacer amigos(as).						✓			✓		✓			✓	
		62. Soy una persona divertida.						✓			✓		✓			✓	
		69. Me es difícil llevarme con los demás.						✓			✓		✓			✓	
		84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.						✓			✓		✓			✓	
		99. Mantengo buenas relaciones con los demás.						✓			✓		✓			✓	
		113. Los demás opinan que soy una persona sociable.						✓			✓		✓			✓	
	128. No mantengo relación con mis amistades.						✓			✓		✓			✓		
	Responsabilidad social	16. Me gusta ayudar a la gente.						✓			✓		✓			✓	
		30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen						✓			✓		✓			✓	
		46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.						✓			✓		✓			✓	
		50. En mi vida no hago nada malo.						✓			✓		✓			✓	
		76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.						✓			✓		✓			✓	
			90. Soy capaz de respetar a los demás.					✓			✓		✓			✓	

Adaptabilidad		104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.						/		/		/		/							
		109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.							/		/		/		/						
	Solución de problemas		1. Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.						/		/		/		/						
			15. Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.						/		/		/		/						
			29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo						/		/		/		/						
			45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar						/		/		/		/						
			60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.						/		/		/		/						
			75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema						/		/		/		/						
			89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.						/		/		/		/						
			118. Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.						/		/		/		/						
	Prueba de la realidad		8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).						/		/		/		/						
			12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.						/		/		/		/						
			35. Me es difícil entender como me siento.						/		/		/		/						
			38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.						/		/		/		/						
			53. La gente no comprende mi manera de pensar.						/		/		/		/						
			57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.						/		/		/		/						
			65. Nada me perturba.						/		/		/		/						
			68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.						/		/		/		/						
			71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.						/		/		/		/						
			83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.						/		/		/		/						
97. Tiendo a exagerar								/		/		/		/							
101. Soy una persona muy extraña.								/		/		/		/							
112. Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.						/		/		/		/									
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.						/		/		/		/									
127. Me es difícil ser realista.						/		/		/		/									
Flexibilidad		14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.						/		/		/		/							
		28. En general, me resulta difícil adaptarme.						/		/		/		/							
		43. Me resulta difícil cambiar de opinión.						/		/		/		/							
		59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.						/		/		/		/							
		74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.						/		/		/		/							
		87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.						/		/		/		/							
		94. Nunca he violado la ley.						/		/		/		/							
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.						/		/		/		/									

		131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.								/		/		/		/			
Manejo de estrés	Tolerancia de estrés	4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.								/		/		/		/			
		20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.								/		/		/		/			
		33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso									/		/		/		/		
		49. No puedo soportar el estrés.									/		/		/		/		
		64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.									/		/		/		/		
		78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.									/		/		/		/		
		93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.									/		/		/		/		
		108. Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.									/		/		/		/		
		122. Me pongo ansioso(a).									/		/		/		/		
				13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.								/		/		/		/	
Control de los impulsos		27. Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.								/		/		/		/			
		41. Hago cosas muy raras								/		/		/		/			
		42. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.									/		/		/		/		
		58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.									/		/		/		/		
		73. Soy impaciente.									/		/		/		/		
		86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.									/		/		/		/		
		102. Soy impulsivo(a).									/		/		/		/		
		117. Tengo mal carácter.									/		/		/		/		
		130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.									/		/		/		/		
				2. Es duro para mí disfrutar la vida.								/		/		/		/	
Estados de ánimo	Felicidad	17. Me es difícil sonreír.								/		/		/		/			
		47. Estoy contento(a) con mi vida.								/		/		/		/			
		77. Me deprimó.									/		/		/		/		
		91. No estoy muy contento (a) con mi vida									/		/		/		/		
		105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.									/		/		/		/		
			120. Me gusta divertirme.								/		/		/		/		
	Optimismo		26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.								/		/		/		/		
			54. Generalmente espero lo mejor.								/		/		/		/		
			No tengo días malos.									/		/		/		/	
			80. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.									/		/		/		/	
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.											/		/		/		/		
		132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.								/		/		/		/			
		133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.								/		/		/		/			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC”

OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Berrospi Zambrano, Edgardo Roman.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Reconocimiento Personal y/o Social	Desarrollo profesional	23. Existe las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias						/	/	/	/	
		27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo						/	/	/	/	
		6. Siento que recibo por parte de la institución maltrato						/	/	/	/	
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.						/	/	/	/	
		13. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia						/	/	/	/	
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido						/	/	/	/	
		24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras						/	/	/	/	
Beneficios Económicos	Percepción del sueldo	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo						/	/	/	/	
		5. Me siento mal con lo que gano						/	/	/	/	
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable						/	/	/	/	
		10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando						/	/	/	/	
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas						/	/	/	/	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Inventario de Inteligencia Emocional Bar-On ICE”
OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Inteligencia Emocional
DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Ordoño Allca José Luis*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister Administración Educación*

VALORACIÓN:

Muy Alto <i>✓</i>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
-------------------	------	-------	------	----------

 UCY UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ordoño Allca José Luis
Mg. JOSÉ LUIS ORDOÑO ALLCA
SEDE MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN- INTELIGENCIA EMOCIONAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACION
				Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo	7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.						/		/		/		/		
			9. Reconozco con facilidad mis emociones						/		/		/		/		
			23. Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás						/		/		/		/		
			52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.						/		/		/		/		
			63. Soy consciente de cómo me siento						/		/		/		/		
			88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).						/		/		/		/		
		116. Me es difícil describir lo que siento.						/		/		/		/			
		Asertividad	22. No soy capaz de expresar mis ideas.						/		/		/		/		
			37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.						/		/		/		/		
			67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.						/		/		/		/		
			82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.						/		/		/		/		
			96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.						/		/		/		/		
			111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.						/		/		/		/		
			126. Me es difícil hacer valer mis derechos.						/		/		/		/		
	Autoconcepto		11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones						/		/		/		/		
		24. No tengo confianza en mí mismo(a).						/		/		/		/			
		40. Me tengo mucho respeto.						/		/		/		/			
		56. No me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.						/		/		/		/			
		85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.						/		/		/		/			
		100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.						/		/		/		/			
		114. Estoy contento(a) en la forma que me veo.						/		/		/		/			
	Autorrealización	129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).						/		/		/		/			
		6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.						/		/		/		/			
		21. Realmente no se para que soy bueno (a).						/		/		/		/			
		36. He logrado muy poco estos últimos años.						/		/		/		/			
		51. No disfruto lo que hago.						/		/		/		/			
		66. No me entusiasman mucho mis intereses.						/		/		/		/			
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.							/		/		/		/				

Interpersonal	Independencia	95 Disfruto de las cosas que me interesan.							/		/		/		/					
		110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.							/		/		/		/					
		125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida. Creo que he perdido la cabeza.							/		/		/		/					
		3. Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.							/		/		/		/					
		19. Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías							/		/		/		/					
		32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.							/		/		/		/					
		48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).							/		/		/		/					
		92. Prefiero seguir a otros a ser líder.							/		/		/		/					
		107. Tengo tendencia a depender de otros.							/		/		/		/					
	121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.							/		/		/		/						
	Empatía	5. Me agradan las personas que conozco.							/		/		/		/					
		18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.							/		/		/		/					
		44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.							/		/		/		/					
		55. Mis amigos me confían sus intimidades.							/		/		/		/					
		61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.							/		/		/		/					
		72. Me importa lo que le sucede a los demás.							/		/		/		/					
		79. Nunca he mentido							/		/		/		/					
		98. Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.							/		/		/		/					
	119. Me es difícil ver sufrir a la gente.							/		/		/		/						
	124. Intento no herir los sentimientos de los demás.							/		/		/		/						
	Relaciones interpersonales	10. Soy incapaz de demostrar afecto.							/		/		/		/					
		31. Soy una persona bastante alegre y optimista							/		/		/		/					
		34. Pienso bien de las personas.							/		/		/		/					
		39. Me resulta fácil hacer amigos(as).							/		/		/		/					
		62. Soy una persona divertida.							/		/		/		/					
		69. Me es difícil llevarme con los demás.							/		/		/		/					
		84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.							/		/		/		/					
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.								/		/		/		/						
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.							/		/		/		/							
128. No mantengo relación con mis amistades.							/		/		/		/							
Responsabilidad social	16. Me gusta ayudar a la gente.							/		/		/		/						
	30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen							/		/		/		/						
	46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.							/		/		/		/						
	50. En mi vida no hago nada malo.							/		/		/		/						
	76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.							/		/		/		/						
	90. Soy capaz de respetar a los demás.							/		/		/		/						
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que							/		/		/		/							

Adaptabilidad		respetar la ley.							/		/		/		/
		109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.							/		/		/		/
	Solución de problemas	1. Para superar las actividades que se me presentan actué paso a paso.							/		/		/		/
		15. Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.							/		/		/		/
		29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo							/		/		/		/
		45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar							/		/		/		/
		60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.							/		/		/		/
		75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema							/		/		/		/
		89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.							/		/		/		/
		118. Por lo general me trazo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.							/		/		/		/
	Prueba de la realidad	8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).							/		/		/		/
		12. Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.							/		/		/		/
		35. Me es difícil entender como me siento.							/		/		/		/
		38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.							/		/		/		/
		53. La gente no comprende mi manera de pensar.							/		/		/		/
		57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.							/		/		/		/
		65. Nada me perturba.							/		/		/		/
		68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.							/		/		/		/
		71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.							/		/		/		/
		83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.							/		/		/		/
		97. Tiendo a exagerar							/		/		/		/
		101. Soy una persona muy extraña.							/		/		/		/
	Flexibilidad	14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.							/		/		/		/
		28. En general, me resulta difícil adaptarme.							/		/		/		/
		43. Me resulta difícil cambiar de opinión.							/		/		/		/
		59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.							/		/		/		/
		74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.							/		/		/		/
		87. En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.							/		/		/		/
		94. Nunca he violado la ley.							/		/		/		/
		103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.							/		/		/		/

Manejo de estrés	Tolerancia de estrés	131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.																								
		4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.																								
		20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.																								
		33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso																								
		49. No puedo soportar el estrés.																								
		64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.																								
		78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.																								
		93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.																								
	108. Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.																									
	122. Me pongo ansioso(a).																									
	Control de los impulsos	13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.																								
		27. Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.																								
		41. Hago cosas muy raras																								
42. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.																										
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.																										
73. Soy impaciente.																										
86. Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.																										
102. Soy impulsivo(a).																										
117. Tengo mal carácter.																										
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.																										
Estados de ánimo	Felicidad	2. Es duro para mí disfrutar la vida.																								
		17. Me es difícil sonreír.																								
		47. Estoy contento(a) con mi vida.																								
		77. Me deprimo.																								
		91. No estoy muy contento (a) con mi vida																								
		105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.																								
	120. Me gusta divertirme.																									
	Optimismo	26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.																								
		54. Generalmente espero lo mejor.																								
		No tengo días malos.																								
		80. En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.																								
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.																										
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.																										
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.																										

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : “Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC”

OBJETIVO : Conocer la escala que presenta la Satisfacción Laboral

DIRIGIDO A : Los Trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Ordoño Allca José Luis*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister Administración Educación*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

[Signature]
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALLCA
SEDE MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN - SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
						Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Total de Acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
											SÍ	NO	SÍ		NO	SÍ	NO	SÍ	NO
SATISFACCION LABORAL	Significación Tarea	Importancia de las tareas realizadas	3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser							/		/		/					
			4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra						/		/		/						
			7. Me siento realmente útil con la labor que realizo						/		/		/						
			18.Me complace los resultados que logro en mi trabajo						/		/		/						
			21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						/		/		/						
			22. Me gusta el trabajo que realizo						/		/		/						
			25.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo						/		/		/						
	26. Me gusta la actividad que realizo.						/		/		/								
	Condiciones de Trabajo	Condiciones para desempeño del trabajo.	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores							/		/		/					
			8. El ambiente donde trabajo es confortable						/		/		/						
			12. Me disgusta el horario						/		/		/						
			14.Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad de trabajo						/		/		/		/				
			15. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable						/		/		/		/				
			17. El horario de trabajo me resulta incomodo						/		/		/		/				
20 En el ambiente físico en el laboro me siento cómodo								/		/		/		/					

		23. Existe las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias							/		/		/		/		
		27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo							/		/		/		/		
Reconocimiento Personal y/o Social	Desarrollo profesional	6. Siento que recibo por parte de la institución maltrato							/		/		/		/		
		11. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.							/		/		/		/		
		13. Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia							/		/		/		/		
		19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido							/		/		/		/		
		24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras							/		/		/		/		
Beneficios Económicos	Percepción del sueldo	2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo							/		/		/		/		
		5. Me siento mal con lo que gano							/		/		/		/		
		9. El sueldo que tengo es bastante aceptable							/		/		/		/		
		10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando							/		/		/		/		
		16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas							/		/		/		/		

ANEXO D

INSTRUMENTOS

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación se presenta una serie de frases que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). De acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Lea cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas marcando con una X en la respuesta según sea su caso.

Rara vez	1
Pocas veces	2
A veces	3
Muchas veces	4
Con mucha frecuencia	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no se para que soy bueno (a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					

24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco estos últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					

62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.					
69	Me es difícil llevarme con los demás.					
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que le sucede a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.					
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy capaz de respetar a los demás.					
91	No estoy muy contento (a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tiendo a exagerar.					
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					

99	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo(a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de otros.					
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me gustan.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL- SPC

A continuación se presenta una serie de preguntas vinculadas al trabajo y actividades relacionadas con el mismo. Responda según su opinión marcando con una X en la respuesta que expresa su punto de vista.

TOTAL DESACUERDO	TD
EN DESACUERDO	D
INDECISO	I
DE ACUERDO	A
TOTAL ACUERDO	TA

N°	ITEMS	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo por parte de la institución maltrato.					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con los que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarme bien con mis compañeros beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados que logro en mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO E

BASE DE DATOS

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42								
1	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3						
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2						
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4						
4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3					
5	3	2	4	2	3	3	1	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	2	4	2	3	3	1	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	2	1	4	2	4	2	4	2					
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3					
7	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
8	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3					
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3			
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2				
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4		
13	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
18	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
19	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
20	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
21	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4		
22	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
24	3	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	

24	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3		
25	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	
26	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
28	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
29	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3		
30	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2		
31	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2		
32	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3		
33	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3			
34	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4		
35	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
36	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3		
37	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3		
38	3	2	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2		
39	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
40	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
41	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
42	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2		
43	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3		
44	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2		
45	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3			
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
47	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
48	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3		
49	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2		
50	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2		
51	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3		
52	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3		
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3		
54	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
55	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
56	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3		

22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
23	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
24	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	1	1	3	3	
25	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	
26	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
29	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	
30	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
31	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
32	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
33	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	
34	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
35	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
38	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	
39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
40	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
41	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
42	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
43	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	1	1	3	3	
44	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2
45	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
47	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	
48	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	
49	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
50	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
51	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	
52	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
54	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	

55	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
56	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
60	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	
61	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2
62	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
63	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
64	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	

Muestra	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	V1	D1	D2	D3	D4	D5
1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	392	124	75	90	57	46
2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	378	119	72	88	54	45
3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	427	135	85	94	66	47
4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	350	110	68	79	54	39
5	2	4	2	4	4	3	4	2	2	2	2	1	4	4	358	113	70	81	53	41
6	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	392	122	77	88	60	45
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	385	122	76	86	59	42
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	412	131	82	92	63	44
9	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	384	123	76	86	57	42
10	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	281	88	55	63	42	33
11	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	384	122	75	87	58	42
12	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	434	138	85	97	66	48
13	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	369	120	71	84	56	38
14	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	398	126	82	86	62	42
15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	385	122	75	87	58	43
16	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	371	118	72	84	56	41
17	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	462	146	90	104	70	52
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	431	137	85	97	66	46
19	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	414	132	79	95	60	48

20	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	497	155	96	114	74	58	
21	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	1	4	498	159	98	111	75	55	
22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	519	165	102	116	79	57	
23	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	331	103	65	76	49	38	
24	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	323	101	64	73	46	39	
25	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	359	112	69	83	56	39	
26	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	358	114	68	83	53	40	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	386	122	76	87	58	43	
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	365	115	70	85	53	42	
29	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	351	112	67	81	52	39	
30	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	357	114	69	82	53	39	
31	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	291	89	54	69	44	35	
32	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	306	91	59	71	49	36	
33	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	399	126	82	87	62	42	
34	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	386	122	75	88	58	43	
35	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	372	118	72	85	56	41	
36	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	463	146	90	105	70	52	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	432	137	85	98	66	46	
38	3	4	4	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	4	414	132	79	95	60	48	
39	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	497	155	96	114	74	58	
40	4	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	498	159	98	111	75	55
41	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	519	165	102	116	79	57	
42	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	331	103	65	76	49	38	
43	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	323	101	64	73	46	39	
44	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	359	112	69	83	56	39	
45	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	358	114	68	83	53	40	
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	386	122	76	87	58	43	
47	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	365	115	70	85	53	42	
48	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	3	3	351	112	67	81	52	39	
49	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	357	114	69	82	53	39	
50	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	291	89	54	69	44	35	
51	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	306	91	59	71	49	36	
52	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	1	2	3	3	358	114	68	83	53	40	

53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	386	122	76	87	58	43
54	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	365	115	70	85	53	42
55	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	372	118	71	86	56	41
56	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	423	130	80	99	62	52
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	400	126	78	91	60	45
58	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	421	132	84	94	63	48
59	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	407	128	79	93	61	46
60	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	406	129	80	92	60	45
61	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	318	98	59	76	47	38
62	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	366	114	71	84	54	43
63	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	365	113	71	84	55	42
64	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	339	105	65	78	52	39

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	V2	D1	D2	D3	D4
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	75	25	15	24	11
2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2	2	2	80	22	17	30	11
3	5	4	4	3	3	4	5	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	93	32	14	32	15
4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	81	26	13	29	13
5	4	3	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	71	24	12	25	10
6	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	90	29	17	31	13
7	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	84	24	16	27	17
8	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	93	26	16	33	18
9	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	67	19	12	24	12
10	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	74	22	14	26	12
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	80	24	15	27	14
12	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	86	28	15	29	14
13	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	80	24	14	28	14
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	79	25	16	25	13
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	74	25	14	24	11
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	76	25	13	26	12
17	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	3	4	3	114	38	21	40	15
18	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	70	20	14	24	12
19	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	57	13	12	19	13
20	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	118	32	24	42	20
21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	127	39	25	43	20
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	40	25	45	25
23	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	67	23	11	22	11
24	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	1	80	29	14	22	15

25	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	75	24	12	24	15		
26	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	67	20	10	25	12	
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	97	30	19	26	22	
28	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	67	19	12	24	12		
29	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	74	22	14	26	12		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	80	24	15	27	14	
31	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	86	28	15	29	14	
32	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	80	24	14	28	14	
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	79	25	16	25	13	
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	74	25	14	24	11	
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	76	25	13	26	12	
36	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	3	4	3	114	38	21	40	15	
37	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	70	20	14	24	12	
38	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	57	13	12	19	13	
39	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	118	32	24	42	20	
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	127	39	25	43	20	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	40	25	45	25	
42	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	67	23	11	22	11	
43	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	67	19	12	24	12	
44	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	74	22	14	26	12	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	80	24	15	27	14	
46	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	86	28	15	29	14	
47	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	80	24	14	28	14	
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	79	25	16	25	13	
49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	74	25	14	24	11	
50	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	76	25	13	26	12	
51	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	3	4	3	114	38	21	40	15

52	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	70	20	14	24	12		
53	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	57	13	12	19	13		
54	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	118	32	24	42	20	
55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	127	39	25	43	20		
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135	40	25	45	25		
57	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	1	67	23	11	22	11		
58	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	1	80	29	14	22	15		
59	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	75	24	12	24	15		
60	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	67	20	10	25	12		
61	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	5	97	30	19	26	22		
62	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	70	23	10	24	13		
63	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	66	20	11	25	10		
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	103	31	18	36	18

ANEXO F

CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



“AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACION NACIONAL”

El que suscribe **GERENTE GENERAL DEL CLAS MARISCAL NIETO. RED** Moquegua y Gerencia Regional de Salud Moquegua.

HACE CONSTAR:

Que la Br. **JOSELYN FIORELLA, ALVARADO DAVILA**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo, ha realizado la aplicación de los Instrumentos de Recolección de Datos: **INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**, en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua quienes forman parte de la población de estudio.

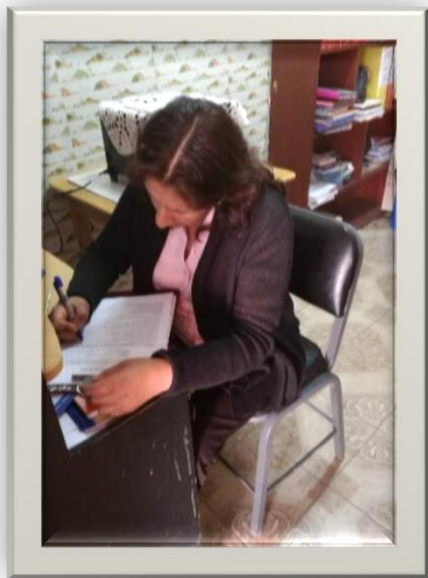
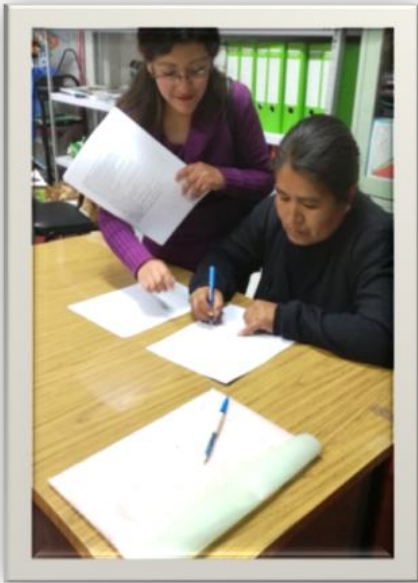
Se otorga la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

Moquegua, Agosto del 2018



ANEXO G

FOTOS



ARTÍCULO CIENTÍFICO

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018.

Br. Alvarado Dávila, Josselyn Fiorella.

jossy_ad@hotmail.com

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Para la realización de la metodología, se llevó a cabo una investigación aplicada de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio se determinó entre los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, la muestra estuvo representada por 64 trabajadores, se empleó la técnica de la encuesta y como Instrumentos para evaluar la inteligencia emocional se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de ICE-BarOn y para la satisfacción laboral la escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Los datos estadísticos que sostiene esta investigación se han procesado a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos. Como conclusión final, se ha comprobado que existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable de satisfacción laboral, afirmando mediante la Coeficiente de Rho de Spearman = 0.289 y un p-valor 0,021, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva de grado débil con una relación directa. Es decir que la inteligencia si influye en la satisfacción laboral en tres dimensiones; interpersonal, adaptabilidad y manejo de estrés.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the workers of the Local Community of Health Administration Mariscal Nieto, Moquegua 2018. For the realization of the methodology, an applied investigation of correlation type was carried out,

with a non-experimental cross-section design. The study population was determined among the workers of the local community of health administration Mariscal Nieto, the sample was represented by 64 workers, the technique of the survey was used and the Emotional Intelligence Inventory was used as instruments to evaluate the emotional intelligence of ICE-BarOn and for job satisfaction the SL-SPC job satisfaction scale.

The statistical data that supports this research have been processed based on the results obtained in the application of the instruments. As a final conclusion, it has been proven that there is a relationship between the variable emotional intelligence and the variable of job satisfaction, affirming by Spearman's Rho Coefficient = 0.289 and a p-value 0.021, less than 0.05, indicating that if there is a relationship positive of weak degree with a direct relationship. That is to say that intelligence does influence work satisfaction in three dimensions; interpersonal, adaptability and stress management.

Key Words: Emotional Intelligence, Job Satisfaction

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades relacionadas entre sí, que implican la capacidad de la persona para controlarse así mismo, valorar y expresar emociones y generar sentimientos que faciliten el pensamiento y la comprensión de las mismas.⁽¹⁾

Por otro lado la Satisfacción laboral, es un elemento importante en toda institución y más aún cuando se habla de instituciones prestadoras de servicio de salud, donde el trabajador asistencial es parte de un componente dentro de la estructura de Atención Integral de la Salud, permitiéndole identificar las necesidades sanitarias del individuo, familia y la comunidad.

El trabajador de salud está en contacto permanente con diferentes personas entre ellos pacientes, compañeros de trabajo, entre otros, donde en muchas ocasiones se involucra con el dolor y el sentir de las personas y en otras se muestra indiferente. Es por ello que presente estudio tiene como el objetivo

primordial determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto, Moquegua 2018 y a partir de ello, proponer estrategias que fortalezcan los factores benéficos y controlen los factores limitantes.

METODOLOGÍA

En la presente investigación se utilizó una metodología de tipo descriptivo correlacional. La población de estudio para la realización de la presente investigación se determinó entre los trabajadores de la comunidad local de administración de salud, conformando una muestra de 64 trabajadores. La técnica que se utilizó fue la observación y el instrumento utilizado fue la encuesta. El Instrumento que se utilizó para medir la inteligencia emocional, fue el Inventario de Coeficiente Emocional de Ice de BarOn con una confiabilidad de Alfa de Cronbach = .85, el cuestionario está basado en la escala de tipo Likert, consta de 133 ítems de preguntas cerradas y está integrada por 5 componentes y 15 subcomponentes, con las alternativas siguientes: 1) nunca 2) pocas veces 3) a veces 4) muchas veces 5) siempre. ⁽²⁾ Con la finalidad de medir el nivel de inteligencia emocional de cada uno de los trabajadores de la comunidad local de Administración de Salud Mariscal Nieto. Para medir la satisfacción laboral se empleó escala de satisfacción Laboral SP-SPC con una confiabilidad Alfa de Cronbach = .84, se encuentra basada en la escala de tipo Likert, consta de 27 ítems de preguntas cerradas con las alternativas siguientes: 1) Total en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indeciso 4) De acuerdo 5) Total de Acuerdo. La finalidad de esta escala permite realizar un diagnóstico general de la actitud hacia del empleado hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, respecto a 4 factores como: la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. ⁽³⁾

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la investigación indica que la inteligencia emocional en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto es regular en un 68.75%, seguido de un 31.25% de nivel bueno, en función a cinco dimensiones. En la dimensión 1: intrapersonal, se observa que existe un nivel regular en un 70,31%, seguido del nivel bueno en un 29,69%. En la dimensión 2: interpersonal, existen un nivel regular de 65.63, y un 34,38%, de nivel bueno. En la dimensión 3: adaptabilidad se muestra un nivel regular de un 67,19%, y un nivel bueno en un 32,81%. En la dimensión 4: Manejo de emociones, se observar un nivel regular de un 64,06%, seguido del nivel bueno en un 35,94%. En la dimensión 5: estado de ánimo se evidencia, un nivel regular en un 65,63%, seguido del nivel bueno en un 34,38%, no se registra a ningún trabajador para los niveles bajo y muy bueno en cada una de las dimensiones de la variable de inteligencia emocional. Los resultados encontrados para la variable 2, satisfacción laboral, se evidencia que existen una satisfacción laboral regular en un 64,06%, seguido de un 18,75% de trabajadores que declaran que existe una satisfacción laboral muy buena y finalmente se registra un 17,19% un nivel bueno, encontrándose que los trabajadores si presentan una satisfacción laboral de buena a muy buena, lo cual implica haber realizado la evaluación a través de las dimensiones; significación de tareas, se evidencia un nivel bueno en un 48,44%, seguido del nivel regular en un 26,56% y para el nivel muy bueno un 20,31% y finalmente un 4,69% registran un nivel bajo , en la dimensión condiciones de trabajo, se observa que existen un nivel regular de un 54,69%, un nivel bueno de 26,56% y finalmente se registra para el nivel muy bueno un 18,75%, en la dimensión reconocimiento personal y/o social se muestra un nivel regular de la en un 56,25%, un nivel bueno en un 23,44%, y nivel muy bueno en un 20,31% ,por ultimo para la dimensión de beneficios económicos se observa que los trabajadores señalan que existen un nivel regular de un 65.63%, un 17,19%, de nivel bueno y un 17,19% de nivel muy bueno.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman. Con respecto a la Hipótesis general podemos observar que los datos

corresponden a 64 trabajadores parte de la muestra, donde la Correlación de Rho de Spearman = 0.289, correlación positiva débil, la relación es directa evidenciando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indicando que el 28,9% de inteligencia emocional está relacionado con la Satisfacción laboral. Con respecto a las Hipótesis específicas, se determinó en la hipótesis específica 1, la correlación de Rho de Spearman = 0.283, correlación positiva débil, la relación es directa, lo que muestra un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, lo que indica que el 28,3% de la dimensión intrapersonal está relacionado con la Satisfacción laboral. En hipótesis específica 2, la Correlación de Rho de Spearman = 0.290, correlación positiva débil, la relación es directa, evidenciando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indicando que el 29,0% de la dimensión interpersonal está relacionado con la Satisfacción laboral. En hipótesis específica 3 la correlación de Rho de Spearman = 0.294, correlación positiva débil, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indica que el 29,4% de la dimensión adaptabilidad está vinculado con la Satisfacción laboral. La hipótesis específica 4 la correlación de Rho de Spearman = 0.320, correlación positiva débil, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indica que el 32,0% de la dimensión manejo de estrés está relacionado con la Satisfacción laboral. Hipótesis específica 5, la Correlación de Rho de Spearman = 0.265, correlación positiva débil, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, se muestra que el 26,5% de la dimensión estados de ánimo está relacionado con la Satisfacción laboral.

DISCUSIÓN

Los resultados encontrados evidencian que existe una relación entre la variable de inteligencia emocional y la variable de satisfacción laboral para lo cual se ha procedido a determinar los niveles de cada una de las variables. Teniendo así que la inteligencia emocional en función de las categorías de la variable, los trabajadores señalan que existen una inteligencia emocional regular en un 68.75% seguido de un 31.25% de trabajadores que manifiestan que existe una inteligencia emocional de

nivel bueno, Concuerta con lo obtenido por López, W. 2016, donde concluyó en su tesis sobre la relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente, que el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores es adecuado, y también el nivel de satisfacción laboral es buena, considerando que los trabajadores siempre se esfuerzan por brindar una buena atención.⁽⁴⁾ En cuanto a la variable de satisfacción laboral tenemos que la gran cantidad de los trabajadores, señalan que existen una satisfacción laboral regular en un 64,06%, un 18,75% de satisfacción laboral muy bueno y un 17,19% de nivel bueno, encontrándose que los trabajadores si presentan una satisfacción laboral de buena a muy buena. Dando resultados similares de acuerdo a Perea Baena José Manuel y otros. (2008) en los resultados de su investigación. Concluye que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional percibida bajo las dimensiones de claridad y regulación emocional, además podemos determinar que los trabajadores que muestran buen nivel de inteligencia emocional también demuestran una muy buena satisfacción laboral.⁽⁵⁾

De acuerdo a la hipótesis general planteada, existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, de acuerdo con la prueba estadística tenemos que la correlación de Rho de Spearman = 0.489, correlación positiva media, la relación es directa reportando un coeficiente de correlación significativo al nivel de 0.05, indicando que el 48,9% de inteligencia emocional está relacionado con la Satisfacción laboral. Vemos de acuerdo a lo planteado por Yajamin, N. 2012 en su trabajo de investigación, donde tuvo como objetivo determinar los niveles tanto para inteligencia emocional como para satisfacción laboral, lo que Induce a poder mencionar que la inteligencia emocional si se relaciona con la satisfacción laboral lo cual va influir en el desarrollo del talento humano.⁽⁶⁾

CONCLUSIONES

Primera: Se evidencia que existe una relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la comunidad local de administración de salud Mariscal Nieto, con un coeficiente Rho de

Spearman = 289 y un p-valor 0,021, menor a 0,05, indicando que si existe relación positiva débil.

Segunda: Existe una relación positiva débil entre la dimensión intrapersonal y satisfacción laboral con un coeficiente Rho de Spearman = 283 y un p-valor 0,024, menor a 0,05.

Tercera: Existe una relación positiva débil entre la dimensión interpersonal y satisfacción con un coeficiente Rho de Spearman = 290 y un p-valor 0,020, menor a 0,05.

Cuarta: Existe una relación positiva débil entre la dimensión de adaptabilidad y satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman = 294 y un p-valor 0,019, menor a 0,05.

Quinta: Existe una relación positiva débil entre la dimensión de manejo de estrés y satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman = 320 y un p-valor 0,010, menor a 0,05.

Sexta: Existe una relación positiva débil entre la dimensión de los estados de ánimo y satisfacción, con un coeficiente Rho de Spearman = 265 y un p-valor 0,034, menor a 0,05.

REFERENCIAS

1. Hernández Vargas I, Dickinson Bannack E. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigacion en Educación Medica*. 2014; 3: p. 5.
2. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Científica de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 2001;(4): p. 31.
3. Palma Carrillo S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en*

Psicología. 1999.

4. Lopez. Relacion entre la inteligencia emocional y satisfaccion del cliente. tesis. Guatemala: Universidad de Guatemala, Humanidades.
5. Perea Baena J, Sanchez Gil M, Fernandez Berrocal P. Inteligencia emocional percibida y satisfaccion laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Malaga. Malaga-España: Universidad.
6. Yajamin Caña. Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito. tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador, Psicologia Industrial

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al Director de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y a los Gerentes de cada establecimiento de Salud, desarrollar talleres con mayor énfasis en el desarrollo de actitudes emocionales, lo que permitirá al trabajador de salud a mejorar con ellos mismos y con los demás a sentirse equilibrados a ser más y cuidadosos en sus relaciones personales y laborales. Lo que ayudara a estimular su desarrollo personal y profesional y a incrementar su capacidad de compromiso con las personas y así lograr avances en nuestra institución.

Segunda: Se sugiere al Director General de la Gerencia Regional de Salud Moquegua y a los Gerentes de cada establecimiento de Salud evaluar en forma permanente y general la salud física y mental de todos los trabajadores que laboran el misterio de salud con el fin de realizar un Diagnóstico de la Inteligencia Emocional en los Profesionales de la Salud para promover acciones encaminadas al bienestar de los trabajadores.

Tercera: Realizar futuras investigaciones con la variable inteligencia emocional el cual va permitir mayor conocimiento y manejo de esta en diferentes grupos.

DECLARACIÓN JURADA AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Josselyn Fiorella, Alvarado Dávila, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43262196, con el artículo titulado

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, 30 de Agosto 2018



.....
Br. Josselyn Fiorella, Alvarado Dávila.
DNI: 43262196

