

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO
NORTE TACNA - 2012**

TESIS

Presentada por:

Bach. María Elva Sánchez Artiaga

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

TACNA - PERÚ

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

**INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO
NORTE TACNA - 2012**

TESIS

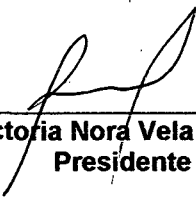
Presentada por:

BACH. MARÍA ELVA SÁNCHEZ ARTIAGA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Aprobado por Unanimidad, ante el siguiente Jurado:



Dra. Victoria Nora Vela de Córdova
Presidente



Mgr. Carla Patricia Mori Fuentes
Jurado



Enf. Elizabeth Balbina Huerta Tovar
Jurado



Mgr. María Lourdes Vargas Salcedo
Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, por darme la oportunidad de vivir, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre, por darme la vida, por quererme, creer en mí y por apoyarme, gracias por darme una carrera para el futuro, todo esto te lo debo a ti.

AGRADECIMIENTOS

Al término de esta etapa de mi vida un profundo agradecimiento a quienes con su apoyo y comprensión me apoyaron a lograr esta hermosa realidad.

A Dios, por haberme permitido estar en este mundo y disfrutar del privilegio de la vida y por hacerme llegar hasta este punto, poder lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi Madre, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor y por hacer posible este sueño.

A mis mejores amigas por compartir conmigo estos años de estudios, comprenderme y apoyarme en los momentos que más las necesitaba.

A la Mgr. María Vargas Salcedo, por su asesoría, apoyo y ánimo constante en la realización del presente trabajo.

A mis Docentes, por haber contribuido en mi formación profesional; inculcándome el amor a la carrera y lo que representa Enfermería en la sociedad.

A los Profesionales de Enfermería que colaboraron desinteresadamente en la aplicación de los cuestionarios, motivo del presente trabajo, Gracias.

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Fundamentos y formulación del problema	4
1.1.1.	Formulación del problema	9
1.2.	Objetivos	9
1.2.1.	Objetivo general	9
1.2.2.	Objetivo específicos	10
1.3.	Justificación	10
1.4.	Formulación de la Hipótesis	11
1.5.	Operacionalización de variables	12

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes de la Investigación	15
2.2.	Base Teórica	22
2.3.	Definición conceptual de términos	60

CAPITULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Material y método	62
3.2. Población y muestra	63
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
3.4. Procedimientos de recolección de datos	67
3.5. Procesamiento de datos	68

CAPITULO IV: DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados	69
4.2. Discusión	109

CONCLUSIONES	118
---------------------	-----

RECOMENDACIONES	119
------------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	122
-----------------------------------	-----

ANEXOS	126
---------------	-----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación comprende el estudio de la “Inteligencia Emocional Percibida y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012”, realizado en el periodo de Agosto a Diciembre. Es un estudio de tipo cuantitativo con alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal en una sola población de estudio. Para la ejecución se utilizó el TMMS – 24 y el cuestionario de Satisfacción Laboral, dirigidos a los Profesionales de Enfermería. Para el análisis descriptivo y elaboración de los cuadros estadísticos se utilizó el paquete estadístico SPSS y la prueba de chi- cuadrado respectivamente. La Investigación concluye que la Inteligencia Emocional si influye en la Satisfacción Laboral, en este aspecto podemos decir que los Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

ABSTRACT

This research includes the study of "Perceived emotional intelligence and its relationship to job satisfaction in Professional Nursing Cono Norte Microred Tacna - 2012" held in the period from August to December. A quantitative study with scope descriptive, correlational and cross-sectional in one study population. For the implementation we used the TMMS - 24 and Job Satisfaction Questionnaire, targeting Nurses. For the descriptive analysis and preparation of the statistical tables used SPSS and chi-square test respectively. The research concludes that if emotional intelligence influences job satisfaction, in this respect we can say that Nurses have an adequate level of emotional intelligence in three dimensions: Attention, Clarity and Mood Repair, demonstrating this level of intelligence more predominantly in the Nurses female. It also stresses that Nurses are satisfied to, existing female predominance, with an average age of 40-49 years; in relation to service time dominates the range of 10 to 20 years.

INTRODUCCIÓN

La historia de la Enfermería en el desarrollo de los servicios sanitarios comunitarios, la convierten en una profesión líder en la atención de las personas. La enfermería de salud comunitaria es un componente necesario en la prestación de cuidados sanitarios para mejorar la salud de la población en general; constituye el mayor potencial al alcance de los países en desarrollo, para extender sus servicios sanitarios a la población más necesitada

La Satisfacción de los Profesionales de Salud, es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, En esta perspectiva, se reconoce que el Profesional de Enfermería es un componente importante dentro de la estructura de la Atención Integral de la Salud, ya que al identificar las necesidades sanitarias de la comunidad y promover su participación activa, cumple con el objetivo de planificar, ejecutar y evaluar los programas relacionados con la salud y el bienestar de la población, en pro de satisfacer las necesidades identificadas.

En este contexto, es necesario evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimentan las Enfermeras Comunitarias en su trabajo, la cual estará condicionada por numerosos factores, tales como el ambiente físico donde trabajan, remuneración económica que perciben, la interrelación que ejercen con sus compañeros y jefes, el sentido de realización/logro, la posibilidad de aplicar y desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, entre otros. Uno de los pilares más seguros en los que se sustenta una institución, es la satisfacción de su potencial humano, de ahí la creciente necesidad de implantar círculos de calidad, donde la satisfacción en el trabajo sea uno de sus componentes principales, siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación.

El presente estudio persigue el objetivo de conocer el Nivel de Inteligencia Emocional y su relación con Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte de Tacna y, a partir de ello, proponer estrategias que fortalezcan los factores benéficos y controlen los factores limitantes, a fin de contribuir en el desempeño laboral y la satisfacción personal de cada profesional y, concomitantemente, fortalecer la calidad de atención a la persona, familia y comunidad.

El presente trabajo de investigación consta de 4 Capítulos; el Capítulo I se encuentra la Descripción del Problema; en el capítulo II se encuentra el Marco Teórico, en el capítulo III nos da a conocer la Metodología empleada para la realización de la Tesis ; en el capítulo IV nos muestra los resultados, discusión , conclusiones y recomendaciones con respecto al trabajo realizado.

CAPITULO I

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Fundamentos y formulación del problema

El Profesional de Enfermería deben prestar un óptimo servicio a la comunidad, para ello además de los conocimientos teóricos y prácticos que deben poseer, deben contar con un equilibrio físico y mental que le permita ejercer su actividad de una manera eficiente y ser efectivo en la practica diaria de atención a los pacientes. Particularmente las enfermeras por su constante relación con los enfermos están sometidas a una recarga traumática derivada a la confrontación repetida y dolorosa con el sufrimiento humano y la muerte. Esta recarga traumática y la ansiedad asociada a la cercana interacción con otros factores que inciden sobre su vida familiar y sus actividades personales, puede desembocar en determinadas conductas y respuestas emocionales que pueden tener implicaciones en su capacidad para brindar atención sanitaria adecuada, sobre su bienestar emocional y su vida particular.

A nivel Nacional la Dirección de Salud en la Región de Lima evaluó de forma específica, algunos Factores Determinantes que condicionan el Nivel de Satisfacción en el trabajo del Personal de Enfermería, en la remuneración económica percibida por las Enfermeras, se identificó que 49,4% se encontraba medianamente satisfecho; resultados similares fueron reportados por Chacpi *et al.* (1) y Corsino *et al.* (2) al evaluar la satisfacción laboral entre Enfermeros asistenciales.

Contrariamente, un estudio realizado en la Microrred de Salud de Chalaco (Piura) incluyendo a todo el personal se encuentran medianamente satisfechos con sus condiciones de trabajo. Ciertamente, los trabajadores prefieren entornos laborales seguros, cómodos y con el mínimo de distractores (3). Especialmente en un ambiente donde transitan muchas personas, como es el caso de los servicios de salud, que demandan la necesidad de una infraestructura con distribución adecuada, ambientes espaciosos y bien ventilados, además de los insumos materiales requeridos para brindar una atención de calidad a los pacientes.

Con relación al tercer factor Relaciones Interpersonales, un alto porcentaje de las Enfermeras refirió sentirse medianamente satisfecho (61,2%), tomando en cuenta la necesidad de trabajar en equipo para atender a los pacientes. Sin embargo, se destacó que la relación con los jefes inmediatos no era satisfactoria (20,2%), esto podría deberse al ejercicio de una relación vertical en vez de horizontal, pues ésta última promueve un grado razonable de socialización, contribuyendo a aumentar la dedicación y compromiso al trabajo (4), es decir, que al sentirse en un ambiente de igualdad el trabajador aumentará su capacidad de liderazgo y creatividad.

La Microrred de Salud de Chalaco identificó que 42,0% de los trabajadores no estaba de acuerdo con la disponibilidad de ayudarse entre ellos y 37,0% refirió que el jefe inmediato era indiferente a la solución de sus reclamos (5). En este contexto, es importante destacar que el personal directivo debe comunicarse asertivamente con los trabajadores para mejorar la formación y mantenimiento de los equipos de trabajo, optimizando las organizaciones en todas las áreas, haciéndolas más prácticas, dinámicas y creativas; fundamentalmente, fomentando y favoreciendo las relaciones humanas y consecuentemente contribuir al desarrollo personal e institucional.

Como último factor relacionado, el Reconocimiento Laboral obtuvo el mayor porcentaje en la condición medianamente satisfecho (62,9%) en comparación con los otros factores evaluados. Aunque, en el estudio realizado en Piura (5), este porcentaje fue menor (51%). Se destaca que 18,5% de las enfermeras en el presente estudio, refirió estar insatisfecha, lo que puede estar relacionado con la falta de reconocimiento por parte del jefe, supervisor o institución, tal como lo analizado anteriormente en el factor Relaciones Interpersonales.

Un estudio realizado en el área comunitaria de Madrid, en el año 1992, identificó las dificultades que tenía el personal de enfermería para acceder a cambios de turnos en su jornada laboral, para poder participar en cursos de educación continua (6). Contrariamente, un estudio realizado en el Perú identificó que 43,0% de los trabajadores se mostraba satisfecho por las oportunidades que el trabajo le proporcionaba para su desarrollo personal (5). El reconocimiento laboral en el trabajo otorga al Profesional la oportunidad no sólo de crecer personalmente, sino también, el de capacitarse continuamente, a pesar de adquirir mayor responsabilidad reconoce la posibilidad de mejorar su estatus social (3).

Satisfacción en el trabajo global del Personal de Enfermería Comunitario. DISA es del 56,0%, los factores determinantes evaluados en conjunto, habiéndose destacado el nivel medianamente satisfecho. Otros estudios realizados entre Profesionales de Enfermería del área asistencial en Perú coinciden con este nivel de satisfacción (1, 7,8). A nivel comunitario, en España (6), los trabajadores de 12 centros de salud del área 10 de Insalud- Madrid, incluyendo personal sanitario, administrativo y de mantenimiento, también se mostraron medianamente satisfechos, resaltándose que las Enfermeras presentaron mayores puntuaciones de Satisfacción (3).

Los estudios más recientes sobre salud laboral y prevención de riesgos laborales indican que para prevenir el estrés y fomentar la motivación y satisfacción en el trabajo, es necesario tener en cuenta las características del ambiente laboral, las características de los empleados y la interacción entre ellos. Dentro de las características individuales, una de las más estudiadas es el autocontrol (cognitivo y emocional), y los resultados de estos estudios indican que esta variable influye en las actitudes hacia el trabajo y en el rendimiento, y está relacionada con el éxito laboral.

1.1.1. Formulación del Problema

Frente a lo expuesto, nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional Percibida y la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Determinar la Inteligencia Emocional Percibida y su relación con la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012

1.2.2 Objetivos específicos

- Valorar el nivel de Inteligencia Emocional de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.

- Identificar el nivel de la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.
- Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional Percibida y la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.

1.3 Justificación

El ambiente laboral es uno de los condicionantes para lograr el bienestar del trabajador asegurando una mayor productividad, así mismo le permite al trabajador satisfacer sus necesidades y aprovechar al máximo sus capacidades. Con el presente trabajo se pretende tener una visión de cómo se encuentra la salud laboral de los Profesionales de la Salud de de la Microred de Salud “Cono Norte” de Tacna en especial de los Enfermeras (os), enfocándonos en la percepción de la Satisfacción Laboral que presenten.

Con el propósito de contribuir en el bienestar del Profesional de Enfermería, lo que incluye la percepción de la Satisfacción Laboral, ya sea con cambios en las conductas y/o acciones, sobretodo en el manejo de emociones durante el desempeño de sus actividades, ya que estas repercuten en la satisfacción laboral de los mismos y a su vez en la calidad del cuidado de Enfermería que ofrece al usuario de los servicios de Salud.

1.4. Formulación de la Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

- La Inteligencia Emocional Percibida influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012

1.4.2 Hipótesis específicas

- Los Profesionales de Enfermería con menos tiempo de servicio presentan una mayor Satisfacción Laboral.

- Los Profesionales de Enfermería de sexo femenino evidencian una Inteligencia Emocional más desarrollada que los Profesionales de Enfermería de sexo masculino.

1.5. Operacionalización de Variables

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

Inteligencia Emocional Percibida

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Satisfacción Laboral

VARIABLE		DEFINICION	DIMENSION		INDICADORES	ESCALA	
I N D E P E N D I E N T E	Inteligencia Emocional Percibida	Capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.	Atención Emocional	HOMBRES	MUJERES	1. Nada de acuerdo. 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 6. Debe mejorar 7. Adecuada 8. Excelente	Nominal
				Debe mejorar presta poca atención < 21	Debe mejorar presta poca atención <24		
				Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35		
				Debe mejorar presta demasiada atención >33	Debe mejorar presta demasiada atención >36		
				Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23		
				Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34		
			Reparación Emociones	Excelente claridad >36	Excelente claridad >35		
				Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23		
				Adecuada reparación 25 a 35	Adecuada reparación 24 a 34		
				Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35		

VARIABLE		DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA
D E P E N D I E N T E	Satisfacción Laboral	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Para Furnham (2001) la satisfacción Laboral en sí misma es multidimensional.	Nivel de satisfacción laboral.		Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (00 – 32 Puntos) • Medianamente Satisfecho (33 – 66 Puntos) • Muy Satisfecho (67 – 100 Puntos) 		
			Las políticas y procedimientos organizacionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. No estoy satisfecho 2. Ligeramente satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho 5. Extremadamente satisfecho 	
			Aspectos específicos del trabajo		
			Las características personales.		

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

BERRIOS M. y Col. (2006) realizaron una Investigación sobre: “Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en Contextos Hospitalarios. Un estudio exploratorio con Profesionales de Enfermería”. Jaén - España. El objetivo de este trabajo fue comprobar si existe alguna relación entre la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) y la Satisfacción Laboral (SL) y analizar si la IEP tiene capacidad para predecir la SL en Profesionales de Enfermería. Se ha trabajado con una muestra de 180 enfermeras de un hospital público de la ciudad de Jaén. Fue un estudio descriptivo, transversal. Los resultados ponen de manifiesto que existe una relación positiva entre uno de los factores de la IEP (Reparación Emocional) y dos de las dimensiones de la SL (Satisfacción intrínseca y Satisfacción general). Por otra parte, los análisis de regresión jerárquica indican que la IEP explica parte de la varianza de la SL que no es

explicada por variables como la edad, sexo, años de antigüedad, elección de destino y turno de trabajo. Estos hallazgos sugieren que para explicar la satisfacción en el trabajo de los profesionales de enfermería hay que tener en cuenta, entre otros, tanto factores cognitivos como factores emocionales.

PEREA J. y Col. (2008) realizaron una Investigación sobre: "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga: Resultados Preliminares", Málaga, España. El objetivo de este trabajo es examinar la relación entre la Inteligencia Emocional Percibida y la Satisfacción Laboral en las Enfermeras de Salud Mental y si existe además relación con el Síndrome de Burnout y con estrategias de afrontamiento. La metodología fue un estudio descriptivo, transversal en 25 Profesionales de Enfermería de Salud Mental quienes respondieron voluntariamente a los cuestionarios pertinentes. Los resultados indicaron que si existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional Percibida: Claridad y Regulación Emocional, con algunas variables además que las personas que presentan mayor nivel de Regulación Emocional y Claridad también perciben una mayor Satisfacción Laboral.

LIMONERO J. y Col. (2004) realizaron una Investigación sobre: "Influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en el Estrés Laboral de Enfermería". Barcelona. El objetivo de este trabajo fue analizar el papel moderador de la Inteligencia Emocional percibida en el Estrés Laboral de Profesionales de Enfermería. La metodología fue un estudio descriptivo, transversal. Se administró a 218 profesionales de Enfermería (182 mujeres y 36 hombres) de diversos Hospitales de la Provincia de Barcelona, la Nursing Stress Scale (NSS), en su forma española, para evaluar el Estrés Laboral y el TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale) para evaluar la Inteligencia Emocional Percibida (IEP). Los principales resultados muestran que: a) las mujeres presentan mayores niveles de estrés laboral que los hombres; b) la NSS correlaciona negativa y significativamente con los componentes Comprensión y Regulación de la IEP, mientras el componente Atención no correlaciona significativamente con esta escala o alguno de sus factores; e) los sujetos con altas puntuaciones en el componente Comprensión o en el de Regulación de la IEP, presentan menores niveles de estrés. Se observa un efecto diferencial de los componentes de la IEP en relación al estrés laboral y sería necesario profundizar sobre la implicación diferencial de cada uno de los componentes de la IEP en el estrés y en las estrategias de afrontamiento empleadas.

GARCIA M. y Col. (2007) realizaron una Investigación sobre: "Satisfacción Laboral del personal de salud", Nayarit, México. El objetivo de este trabajo fue identificar el Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Salud en una unidad médica de segundo nivel. La metodología fue un Estudio transversal, descriptivo, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario validado que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca. Obtuvieron como resultado: La Satisfacción Laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). En conclusión: Como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

FERNANDEZ M. y Col.(2000) realizaron una Investigación sobre: "Satisfacción Laboral de los profesionales de Atención Primaria del área I0 del Insalud de Madrid", Madrid, España. El objetivo de este estudio fue conocer el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores.

Fue un estudio transversal, descriptivo en 668 profesionales sanitarios y no sanitarios. Los resultados muestran principalmente que los profesionales se encuentran Medianamente Satisfechos en sus trabajos.

CHIANG M. y Col.(2007) realizaron una Investigación sobre: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal : Hospital tipo I", Concepción, Chile. El propósito de este estudio es conocer la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores de una Institución de Salud del Sector estatal. Fue un estudio descriptivo en 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un Hospital Público. Concluyeron que respecto al efecto del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral si se encontró que existen dimensiones del Clima Organizacional que tienen relaciones con variables de Satisfacción Laboral.

GONZÁLES D. y Col. (2008) realizaron una Investigación sobre: "Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la Disa V". Lima, Perú. El objetivo de este estudio fue Identificar los factores determinantes que condicionan la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras comunitarias. La Metodología empleada fue estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, que incluyó una población muestral de 178 Enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima; Los resultados del presente estudio constituyen los primeros que se realizan en el ámbito de comunidad, considerando el área territorial de una dirección de salud en la región de Lima y, que evalúa de forma específica, algunos factores determinantes que condicionan el nivel de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. Considerando la edad y el sexo, estudios previos realizados entre enfermeras asistenciales muestran semejantes resultados, con elevada concentración del sexo femenino y predominio del grupo etario de 36 a 45 años.

CURASI E. (2001) realizo una Investigación sobre: "Satisfacción Laboral y su influencia en la Calidad de Atención al Usuario". Tacna, Perú. El objetivo de este estudio fue determinar la influencia que existe de la Satisfacción Laboral y la Calidad de Atención que recibe el usuario que acudió a la atención en los diferentes servicios. La Metodología empleada fue estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, en 21 Profesionales de Salud; Los resultados del presente estudio indican que los profesionales de Salud se clasifican como laboralmente satisfechos tanto en relación al cargo, tiempo de servicio y edad. Asimismo la Satisfacción Laboral si influye en la Calidad de Atención al Usuario, según este aspecto se puede afirmar que el Personal de Salud mostro un elevado Nivel de Satisfacción pero con baja motivación y viceversa.

2.2 Base Teórica

Inteligencia Emocional

Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos. El término fue popularizado por Daniel Goleman, con su célebre libro: *Emotional Intelligence*, publicado en 1995. Goleman estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones (9), asimismo La Inteligencia Emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, para producir mejores resultados (10).

Hablar de la inteligencia emocional es traer al presente un concepto surgido desde hace varias décadas. Su origen se remonta al año de 1920, cuando el psicólogo Edward Thorndike definía la inteligencia social como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y actuar sabiamente en las relaciones humanas, además de la inteligencia social, menciona también la existencia de otros dos tipos de inteligencia: la abstracta habilidad para manejar ideas y la mecánica habilidad para entender, y manejar objetos.

Años después en 1938 Otto Rank se refirió a la primera como la capacidad de una persona de ayudar a otra a desarrollarse y a crecer, sin manipular demasiado la personalidad del individuo. Posteriormente Salovey y Mayer en 1990, definieron a la inteligencia emocional como la capacidad que tienen las personas al aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal, y para resistir la tentación a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva, con receptividad, autenticidad y sinceridad. Hoy a más de diez años de la difusión de este concepto la gran mayoría de las personas en los ambientes: cultural, académico o empresarial conocen el término o su significado. Esto se debe fundamentalmente al trabajo de Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo a través de su obra: *La Inteligencia Emocional* (1995) (11).

Aportaciones específicas a la IE

a) El planteamiento de John Mayer y Peter Salovey

Mucha de la investigación estudiada es de naturaleza descriptiva., y las cualidades descriptivas del trabajo han sido desarrolladas a través de la elaboración de escalas y medidas; las cuales no interesan por sí mismas, sino por los constructos encontrados en ellas y en los medios en los cuales han operacionalizado parte de lo que se ha llamado inteligencia emocional (Salovey & Mayer, 1990). Existe un conjunto de procesos mentales que está relacionado conceptualmente, y que está involucrado en la información emocional; tales procesos mentales son los siguientes: evaluación y expresión de las emociones en uno mismo y en los otros, regulación de la emoción en uno mismo y en los otros y la utilización de las emociones en direcciones adaptativas.

Aunque estos procesos son comunes, el modelo trata además las diferencias individuales en procesar estilos y habilidades. Tales diferencias individuales son importantes por dos razones: la gente difiere en la capacidad de comprender y expresar las emociones; y las diferencias se aprenden, y por tanto pueden ser buscadas en los estilos subyacentes (12).

Estos autores se refieren a cualidades como la comprensión de nuestros propios sentimientos, la empatía por los sentimientos de los demás y "la regulación de la emoción de forma que intensifique nuestras vidas". Esta definición se centra, principalmente, en la percepción y regulación de la emoción. Más recientemente, Mayer y Salovey (1997) dan un mayor énfasis al pensamiento sobre los sentimientos. De esta forma, su definición actualizada es la siguiente:

- La IE supone la habilidad de percibir de forma correcta, evaluar y expresar las emociones.
- La habilidad para acceder a y/o generar los sentimientos cuando pueden facilitar el pensamiento.
- La habilidad para comprender las emociones y la conciencia emocional.

- La habilidad para regular las emociones con el objetivo de crecer emocional e intelectualmente.

b) El planteamiento de R.K. Cooper y A. Sawaf

Estos autores presentan, en su libro Estrategia emocional para ejecutivos, su modelo de los "Cuatro Pilares" de la Inteligencia Emocional, que saca dicho concepto de los dominios del análisis psicológico y de las teorías filosóficas para situarla en los del conocimiento directo, la exploración y la aplicación. Los pilares que conforman la IE, según Cooper y Sawaf, son los siguientes:

- Alfabetización Emocional: La honradez emocional, la energía, el conocimiento, el feedback, la intuición, la responsabilidad y la conexión forman el pilar de la eficacia y el aplomo personal.
- Agilidad Emocional: Sirve para fomentar nuestra autenticidad, nuestra credibilidad y nuestra flexibilidad, ampliar nuestro círculo de confianza y nuestra capacidad para escuchar, asumir conflictos y sacar el máximo partido posible del descontento positivo.

- Profundidad Emocional: Se trata de armonizar la vida y el trabajo con el potencial y las intenciones que le son peculiares, poniendo en ello su integridad, su empeño y su responsabilidad.
- Alquimia Emocional: Con este factor ampliamos nuestro instinto y nuestra capacidad de creación aprendiendo a fluir con los problemas y las presiones, y a competir contra el futuro educando nuestras facultades para percibir mejor las soluciones y oportunidades ocultas.

Los sentimientos nos proporcionan una información vital y tal vez provechosa, nos orienta hacia posibilidades insospechadas, y tal vez incluso salvará del desastre nuestra organización. Pero la Inteligencia Emocional requiere que aprendamos a reconocer y a valorar los sentimientos, así en nosotros mismos como en los demás, y que reaccionemos adecuadamente a ellos aplicando eficazmente la información y la energía de las emociones a nuestra vida cotidiana y nuestro trabajo. De forma que la definición de Cooper y Sawaf (1997) sería: La inteligencia emocional es la aptitud para captar, entender y aplicar eficazmente la fuerza y la perspicacia de las emociones en tanto que fuente de energía humana, información, relaciones e influencia (12).

c) El planteamiento de Daniel Goleman

Goleman definió el término "inteligencia emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. En esta definición, Goleman ha considerado cinco aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitud personal: Son las que determinan el dominio de uno mismo. Comprende: el Autoconocimiento, Autorregulación y Motivación. Aptitud social: Son las que determinan el manejo de las relaciones. Comprende: la empatía y Habilidades sociales. Goleman define la aptitud emocional como una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente ⁽¹¹⁾.

Goleman populariza el concepto de IE de Mayer y Salovey en su libro "Inteligencia emocional", en el que plantea la existencia de un Coeficiente Emocional (CE), que no se opone al Coeficiente Intelectual (CI), sino que se complementan.

Algunas personas han sido dotadas con ambos cocientes, otras con menor cantidad o con ninguna de uno u otro. Lo que los investigadores están intentando entender es cómo se complementan una inteligencia con otra; cómo la capacidad para controlar el estrés afecta a la habilidad para concentrarse y usar la inteligencia. Sobre los ingredientes para el éxito, los investigadores están de acuerdo en que el CI interviene en un 20%; el resto depende de todo tipo de factores, todos ellos relacionados con la Inteligencia Emocional (Goleman, 1996) (12).

Los cinco componentes de la Inteligencia Emocional en la práctica:

1. El autoconocimiento: consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones. Este autoconocimiento comprende, a su vez, tres aptitudes emocionales: a) Conciencia emocional: Reconocimiento de las propias emociones y sus efectos; b) Autoevaluación precisa: Conocimiento de los propios recursos interiores, habilidades y límites; y c) Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valer y facultades.

2. La autorregulación: consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta autorregulación comprende, a su vez, aptitudes emocionales: a) Autodominio: Mantener bajo control las emociones e impulsos; b) Confiabilidad: Mantener normas de honestidad e integridad; c) Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad personal; d) Adaptabilidad: Flexibilidad para reaccionar ante cambios; y e) Innovación: Estar abierto a ideas y enfoques novedosos.
3. La motivación: son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas. Esta motivación comprende, a su vez: a) Afán de triunfo: Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia; b) Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización; c) Iniciativa: Disposición para aprovechar las oportunidades; y d) Optimismo: Tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses.
4. La empatía: es la captación de sentimientos, necesidades e intereses. Esta empatía comprende, a su vez: a) Comprender a los demás: Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones; b) Ayudar a los demás a desarrollarse: Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad; c) Orientación hacia el servicio: Prever,

reconocer y satisfacer las necesidades del cliente; d) Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas; y e) Conciencia política: Interpretar las corrientes sociales y políticas.

5. Las habilidades sociales: son las habilidades para inducir en los otros las respuestas deseadas. Estas habilidades sociales comprenden, a su vez: a) Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectiva; b) Comunicación: Escuchar abiertamente y transmitir mensajes; c) Manejo de conflictos: Manejar y resolver desacuerdos; d) Liderazgo: Inspirar y guiar a individuos o grupos; e) Catalizador de cambios: Iniciar o manejar cambios; f) Establecer vínculos; g) Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos; y h) Habilidades de equipo.

Ambas partes de las que está formada la inteligencia emocional incluyen una serie de competencias. Las pertenecientes a la inteligencia interpersonal, vienen siendo objeto de formación de directivos desde hace años, en cambio las competencias de la inteligencia intrapersonal, como la conciencia de uno mismo, la autorregulación y la automotivación es, de tratamiento novedoso en el campo empresarial, por ello, todavía no se encuentran dentro de los proyectos de formación para directivos, es más estos no están acostumbrados a cuestionarse sus actitudes vitales (10).

Principios de la Inteligencia Emocional:

- 1.- Recepción: Cualquier cosa que incorporemos por cualquiera de nuestros sentidos.
- 2.- Retención: Corresponde a la memoria, que incluye la retentiva (o capacidad de almacenar información) y el recuerdo, la capacidad de acceder a esa información almacenada.
- 3.- Análisis: Función que incluye el reconocimiento de pautas y el procesamiento de la información.
- 4.- Emisión: Cualquier forma de comunicación o acto creativo, incluso del pensamiento.
- 5.- Control: Función requerida a la totalidad de las funciones mentales y físicas. Estos cinco principios se refuerzan entre sí ⁽¹³⁾.

El autor de la inteligencia Emocional Daniel Goleman, determina que las condiciones intelectuales no son la única garantía de éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, que unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de todo líder y trabajador motivándolo emocionalmente a ser productivo.

Una vez que una persona entra en una Organización para que pueda dar lo mejor de sí, hacer bien su trabajo, que no sólo de su talento sino que además lo haga con entusiasmo y compromiso, se necesitan. Primero que tenga sus útiles de trabajo y que sepa qué es lo que tiene que hacer. Segundo, que sepa cómo hacerlo. Tercero que sienta que lo que está haciendo tiene un valor significativo, que él está contribuyendo y que se le reconozca por ello.

La competitividad de una persona, depende de su equilibrio intelectual– lingüístico, emocional y corporal, de manera que estas puedan contribuir a elevar los niveles de perfección en nuestros procesos diarios, ayudándonos a vivir la vida que merecemos y deseamos. Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, pueden según David Goleman y otros, crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual.

La Inteligencia Emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc.

Elas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Los objetivos a reeducar como clave fundamental son los siguientes:

- **Confianza.** La sensación de controlar y dominar el propio cuerpo, la propia conducta y el propio mundo. La sensación de que tiene muchas posibilidades de éxito en lo que emprenda y que los adultos pueden ayudarle en esa tarea.
- **Curiosidad.** La sensación de que el hecho de descubrir algo es positivo y placentero.
- **Intencionalidad.** El deseo y la capacidad de lograr algo y de actuar en consecuencia. Esta habilidad está ligada a la sensación y a la capacidad de sentirse competente, de ser eficaz.
- **Autocontrol.** La capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.
- **Relación.** La capacidad de relacionarse con los demás, una capacidad que se basa en el hecho de comprenderles y de ser comprendido por ellos.

- Capacidad de comunicar. El deseo y la capacidad de intercambiar verbalmente ideas, sentimientos y conceptos con los demás. Esta capacidad exige la confianza en los demás (incluyendo a los adultos) y el placer de relacionarse con ellos.
- Cooperación. La capacidad de armonizar las propias necesidades con las de los demás en las actividades grupales.

La obra de Daniel Goleman intenta recuperar el prestigio de las emociones como objeto digno de estudio. La tesis de esta obra es que los tradicionales tests de inteligencia miden una serie de habilidades intelectuales que no suelen servir de mucho para afrontar los "problemas de la vida". Es decir, un CI (coeficiente intelectual) elevado no es garantía de felicidad, prosperidad, etc. Sirve para obtener buenas notas en la escuela pero no para responder con eficiencia frente a los distintos trastornos que se presentan en la vida diaria. Para complementar el CI, Goleman introduce el concepto de CE (coeficiente emocional).

La etimología de la palabra emoción remite al movimiento. Las emociones son las que nos mueven, nos llevan a entrar en acción. Esto es muy claro en los animales y en los niños. No tanto en los adultos quienes 'civilizadamente' hemos aprendido a separar la emoción de la acción.

Las emociones cumplen una función natural. Con el miedo, explica Goleman, la sangre se retira del rostro (por eso palidecemos) y se dirige a los músculos de las piernas para facilitar una reacción de fuga ante el peligro. En la ira, la sangre fluye a las manos, aumenta el ritmo cardíaco y el nivel de adrenalina generando condiciones propicias para una acción enérgica. Ahora bien, desde las primitivas emociones de los primeros hombres hasta el día de hoy indudablemente las condiciones de vida han cambiado.

Mientras en el pasado una ira violenta puede haber supuesto una ventaja crucial para la supervivencia, el hecho de tener acceso a armas automáticas a los trece años la convierte en una reacción a menudo desastrosa." La cultura educa nuestras emociones, al niño pseudonatural se le va enseñando cuando son aceptables ciertas emociones y cuando no. Se le enseña a minimizar ciertas emociones, a exagerar otras, a reemplazar una emoción por otra y a reprimir otras, sobre las emociones y sobre cómo educarlas, queda la sensación de haber mucho por investigar(14).

Aprender a desarrollar la inteligencia emocional

Esta sociedad de las "buenas maneras" y el control social han hecho de nosotros auténticos robots de las apariencias. En la Universidad de Málaga los doctores Fernández Berrocal y Extremera han abordado la inteligencia emocional como la habilidad (esencial) de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos adecuadamente y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás. En la inteligencia emocional se contemplan cuatro componentes:

- a) Percepción y expresión emocional. Se trata de reconocer de manera consciente qué emociones tenemos, identificar qué sentimos y ser capaces de verbalizarlas. Una buena percepción significa saber interpretar nuestros sentimientos y vivirlos adecuadamente, lo que nos permitirá estar más preparados para controlarlos y no dejarnos arrastrar por los impulsos.
- b) Facilitación emocional para producir sentimientos que acompañen nuestros pensamientos. Si las emociones se ponen al servicio del pensamiento nos ayudan a tomar mejor las decisiones y a razonar de forma más inteligente.

c) **Comprensión emocional.** Hace referencia a entender lo que nos pasa a nivel emocional, integrarlo en nuestro pensamiento y ser conscientes de la complejidad de los cambios emocionales. Para entender los sentimientos de los demás, hay que entender los propios. Cuáles son nuestras necesidades y deseos, qué cosas, personas o situaciones nos causan determinados sentimientos, qué pensamientos generan las diversas emociones, cómo nos afectan y qué consecuencias y reacciones propician. Empatizar supone sintonizar, ponerse en el lugar del otro, ser consciente de sus sentimientos.

Hay personas que no entienden a los demás no por falta de inteligencia, sino porque no han vivido experiencias emocionales o no han sabido gestionarlas. Quién no ha experimentado la ruptura de pareja o el sentimiento de orfandad por la pérdida de un ser querido, es difícil que se haga cargo de lo que sufren quienes pasan por esa situación. Incluso cuando se han vivido por experiencias de ese tipo, si no se ha hecho el esfuerzo de vivirlas de manera explícita aceptándolas e integrándolas, no estarán suficientemente capacitados para la comprensión emocional inteligente.

d) Regulación emocional, o capacidad para dirigir y manejar las emociones de una forma eficaz. Es la capacidad de evitar respuestas incontroladas en situaciones de ira, provocación o miedo. Supone también percibir nuestro estado afectivo sin dejarnos arrollar por él, de manera que no obstaculice nuestra forma de razonar y podamos tomar decisiones de acuerdo con nuestros valores y las normas sociales y culturales.

Estas cuatro habilidades están ligadas entre sí en la medida en que es necesario ser conscientes de cuáles son nuestras emociones si queremos vivirlas adecuadamente (14).

La variable género en la investigación sobre Inteligencia Emocional

Tradicionalmente se ha considerado que las mujeres son más emocionales, debido a una socialización más en contacto con los sentimientos, afirmándose que ellas suelen ser emocionalmente más expresivas que los varones, y que reconocen mejor las emociones en los demás.

Las mujeres suelen mostrar mayor habilidad que los hombres en ciertas competencias interpersonales, al menos en ciertas culturas en las que ellas son educadas para permanecer más en contacto con los sentimientos y sus matices. Los resultados de ciertos estudios indican que las mujeres tienen puntuaciones significativamente más elevadas en los factores de IE General, Percepción de emociones, y Comprensión y Manejo de emociones.

Este resultado es consistente con la investigación previa, que sugiere que las mujeres son mejores a la hora de percibir emociones. Hay diversas explicaciones para estas diferencias de sexo: puede que la socialización influya en que las mujeres sepan leer mejor las emociones, a través de una educación más centrada en el cuidado y la atención a las personas; o es posible que las mujeres estén biológicamente más preparadas para la percepción de emociones.

En general, y por lo que se refiere a la variable género, no se encuentran diferencias significativas en las puntuaciones totales, sin embargo, las mujeres puntuaban significativamente más alto que los varones en el factor de Responsabilidad Social, mientras que los varones puntuaban más alto en Independencia y Optimismo, por lo que parece que no existen muchas diferencias entre varones y mujeres.

Sobre los efectos del género, los resultados indican que no hay diferencias significativas entre varones y mujeres en inteligencia emocional general, sin embargo, parece que las mujeres tienen mejores habilidades interpersonales, mientras que los varones son mejores en la tolerancia al estrés y el control de impulsos, estos resultados coinciden con la investigación en la que las mujeres tienen mayores oportunidades de interacción social, con una red social relativamente amplia, la cual aumenta su sentido de bienestar y felicidad en el trabajo (Rose, 1995) (12).

Importancia:

El profesional de enfermería contribuye preponderantemente en los procesos de atención a los pacientes, por esta razón, se hace indispensable que desarrolle y madure las competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades de las personas.

Las emociones son reconocidas como elementos esenciales en la salud de los individuos, con influencia en el equilibrio biopsicosocial y espiritual. La enfermera debe lograr la autoconciencia ya que esta le va a permitir reconocer sus propios estados de ánimo y trabajar para madurar la conciencia emocional, que la lleve a la autoevaluación de sus fortalezas y debilidades y al desarrollo de acciones que le generen sentimientos de autoconfianza a partir de sus valores y capacidades.

A través del desarrollo de la autorregulación, manejar emociones perturbadoras e impulsos arrebatados, así como, el mantener estándares adecuados de honestidad, integridad y desarrollo de una conciencia de responsabilidad en su propio desempeño laboral y adaptación a los procesos de cambio. Uno de los elementos claves de la inteligencia emocional a desarrollar por la enfermera en el trato cotidiano con los pacientes, es la empatía. Así como, la comprensión de los demás, al darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de compañeros de trabajo y pacientes. Importante también es el servicio de orientación, que permite a la enfermera anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades del paciente; lograr una conciencia política que permita leer las corrientes emocionales del grupo y el poder de las relaciones entre sus miembros.

La enfermera debe aprender a ser un catalizador del cambio y ser un constructor de lazos con el fin de alimentar y reforzar las relaciones interpersonales del grupo de trabajo, Finalmente la inteligencia emocional y las competencias que con ésta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, como base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal e intrapersonal referida al conocimiento de uno mismo y de todos los procesos relacionados, de autoconfianza y automotivación.

Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral (Gibson, 2003).

Por otra parte, según Davis (2001), satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones, tanto favorables como desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Para Furnham (2001) la satisfacción laboral en sí misma es multidimensional, es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, 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 (16).

Locke en 1976, designó tres grandes escuelas de pensamiento o movimientos de investigación que conciernen al abordaje de los factores de la satisfacción en el trabajo: La físico-económica, la escuela de las relaciones humanas y la escuela del desarrollo por el trabajo. Lewin, Maslow y Herzberg realizaron contribuciones al surgimiento de una comprensión más humanista de la realidad organizacional. Herzberg afirma que la motivación de las personas depende de dos factores:

- a) Factores higiénicos: Se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo en relación con la empresa; implican situaciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos y oportunidades existentes. Todos estos aspectos corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado para motivar a sus empleados.
- b) Factores motivacionales: Estos factores están bajo control del individuo, se relacionan con lo que él desempeña, tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el puesto. El término motivación encierra sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y significado para el trabajo.

Para Herzberg la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes, diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción enfocados a calificarla y relacionarla con el clima organizacional (17).

La Satisfacción Laboral es importante para la Salud

Para Robbins, S.P. (1998) las principales causas de la satisfacción de un trabajador dependen de tres factores; el compromiso con el trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Es importante descubrir si la tarea que realiza lo hace por devoción o por obligación, ya que estos dos factores son muy valiosos a la hora de obtener información. Si la tarea encomendada se realiza por devoción será más permisivo con el tipo de trabajo que realiza, que otro que se sienta obligado a hacerlo, aparte que le ayudará a conseguir sus metas y será mucho más paciente con la llegada de sus expectativas futuras, pero si por el contrario usted realiza una tarea impuesta, sea porque cree que no tiene más remedio, entonces, está abriendo la puerta al estrés, un factor clave que nos indica cierto grado de insatisfacción laboral.

El mero hecho de estar sometido a un trabajo en el que se sienta obligado a realizar puede suponer que se esté descontento a nivel laboral. Cualquier factor es válido como excusa, que le sirve a la vez como una válvula de escape y convencerse a sí mismo con un pretexto.

Por ejemplo un trabajador que se sienta disgustado con su faena puede utilizar excusas como el salario, etc. Cualquiera de estas situaciones es buena como válvula de escape, pero cuando se les pregunta que porque sigue aguantando la situación de insatisfacción laboral, la respuesta es un pretexto como ya soy mayor, donde voy a ir, solo tengo experiencia en este sector, Y si de este tanto por ciento que saca uno de estos pretextos se les pregunta si al menos han intentado buscar trabajo en otro sitio, sólo un uno por ciento, daría una respuesta afirmativa.

Si bien es cierto que cada vez los salarios son más bajos, pero esta medida no solo afecta a ciertos puestos de trabajo, sino que afecta a todos los puestos, desde el directivo hasta al empleado. Por otro lado, las empresas parece que no se aclaran respecto a valorar a sus empleados, cuando es una pieza clave en el que un trabajador pueda o no estar contento con lo que hace, a pesar de que no le guste. Un sistema de

recompensas es idóneo y además está comprobado, que funciona como táctica. Sin embargo, cuando hablamos de recompensa tanto puede ser económica o un simple gesto de cortesía, todas estas acciones recompensan la estima del trabajador que le hace sentirse valorado y lo más importante, le hace sentirse útil.

La relación con los compañeros de trabajo también es un factor muy importante en una situación de insatisfacción, está claramente indicado que si la relación es de buena armonía el trabajo por muy monótono o pesado que pueda resultar se hará mucho más soportable, pero si por el contrario la relación es vaga o inexistente, la tarea aumenta su pesadez. Cuando la relación es mala, la situación laboral puede convertirse en un infierno, pues ya no solamente debe soportar la carga que conlleva su trabajo, sino que además tener que cruzarse constantemente con los compañeros.

Un trabajador puede hacer que su faena pueda gustarle o no, dependiendo del estado de ánimo con que se enfrente a la misma. Si seguimos la estela de Robbins, un factor que determina el trabajo sea atractivo para el empleado es el compromiso organizacional.

Es de vital importancia descubrir si el puesto que se desempeña es importante para el funcionamiento de la empresa, pues si es así, el trabajador dará mayor "prioridad" a su puesto y se sentirá valorado. Muchas empresas caen en el error a la hora de valorar al trabajador, creen que es un número en una ficha pero no son capaces de descubrir que este número tiene vida y que con una atención adecuada puede llegar a rendirle, como el que más. Otro error de las empresas es cambiar la cultura de empresa para convencerse a sí mismos, pero son cambios que no sirven, si el mismo jefe de toda la vida, no cambia su aptitud frente a los trabajadores (18).

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, Los valores y los Rasgos personales. Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

- Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.
 - factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc.
 - factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. (19).

Causas o factores de la satisfacción laboral

Según Peiró & Prieto (1996), por un lado existen antecedentes de tipo situacional, en términos de políticas organizacionales, derivados de los diversos estilos de supervisión, o de las características mismas del puesto. Por otro lado existen antecedentes de tipo personal que explican diferencias en la satisfacción laboral en contextos o situaciones similares.

En este caso se recurre a variables sociodemográficas o disposicionales de los propios individuos. Por otra parte, según Furnham (2001), existen tres tipos de factores que tienen efecto sobre la satisfacción laboral. Estas son: las políticas y procedimientos organizacionales, aspectos específicos del trabajo, y las características personales.

Políticas y procedimientos organizacionales

- a) Sistema de recompensas y salario: El objetivo de los sistemas de recompensas es atraer a las personas hacia la organización, mantenerlas en su respectivo trabajo y motivarlas para que así alcancen altos niveles de rendimiento y satisfacción.
- b) Recompensas financieras: Se basa en los sueldos y salarios. El dinero no es un motivador poderoso, aun en épocas económicamente difíciles la satisfacción laboral no está ligada enteramente con el salario.

Por otra parte, cuando el salario se ve justo con base en las demandas del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- c) Recompensas Interpersonales: Son externas, y tienen que ver con la recepción de reconocimientos o con ser capaz de interactuar socialmente en el trabajo, así como con el estatus.
- d) Ascensos: Los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones brindan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos (Robbins, 1999).
- e) Participación en la toma de decisiones: La participación en la toma de decisiones está asociada con la satisfacción laboral. La participación en las decisiones del trabajo, la participación y la posición del empleado, que se refiere a que el empleado también es propietario de la empresa y tiene derecho a influir sobre la misma. Esta situación propicia la satisfacción laboral (Peiró & Prieto, 1996).
- f) Antigüedad: Hay indicios de que la antigüedad es un predictor más consistente y estable de la satisfacción laboral que la edad cronológica (Peiró & Prieto, 1996).

- g) Políticas y procedimientos: Gómez-Mejía (1997), plantean las políticas organizacionales en forma de exigencias a las que se han tenido que enfrentar las empresas a partir de los años noventa. Éstas se clasifican de acuerdo a su objetivo principal: el entorno, la organización y el individuo.
- h) Exigencias del entorno: Son fuerzas externas a la empresa que influyen en los resultados de la organización, pero que están más allá del control de la dirección de la empresa.
- i) Exigencias organizativas: Este tipo de exigencias hacen referencia a los problemas o asuntos internos de la empresa, como resultado de las fuerzas del entorno, de costes, la mejora de calidad y la creación de capacidades distintas.
- j) Cultura organizacional: Dentro de las organizaciones pueden surgir conflictos como consecuencia de la oposición a la misión, visión y valores organizacionales. Este tipo de valores pueden ser útiles para motivar actitudes y conductas.

Aspectos específicos del trabajo

- a) Establecimiento de metas: El establecimiento de metas tiene una influencia ocasional y secundaria sobre la satisfacción, sin embargo, esto es al inicio, el impacto de éste sobre la satisfacción laboral desaparece después de unos meses (Peiró & Prieto, 1996).
- b) Resultados del cargo desempeñado: La satisfacción laboral también es el resultado del bienestar expresado con base en la ejecución del cargo asignado. Una diferencia individual importante es la equidad del resultado percibida con base en una recompensa justa al cargo que desempeña. Cuando los resultados son percibidos como injustos en relación a aquellos de otros con un esfuerzo similar en un cargo similar, el trabajador experimentará insatisfacción y buscará la manera para restaurar dicha equidad o disminuirá su esfuerzo (Gibson, 2003).
- c) Condiciones favorables en el trabajo: Los empleados se interesan en su ambiente laboral tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían ser extremos (Robbins, 1999).

Características personales

- a) Autonomía y desarrollo personal: La autonomía es la sensación de libertad de trabajar sin una supervisión estrecha (Gibson, 2003). Mediante la autonomía se propicia el desarrollo personal. Este desarrollo significa un autoconocimiento de las habilidades propias de los empleados. De esta manera se maximiza o satisface su potencial de competencia.
- b) Logro: Resulta del hecho de alcanzar un objetivo estimulante para el empleado, y se trata de una recompensa autoadministrada, sin embargo, se deba considerar las diferencias individuales (Gibson, 2003).
- c) Liderazgo: Según Cruz (1996), líder es un sujeto que en su situación biológica es normal, sin embargo, posee una elevada carga de autoestima orientada a un comportamiento que presenta como característica la necesidad de logro. Se ha encontrado relación entre la conducta de recompensa del líder y la satisfacción laboral (Peiró & Prieto, 1996).
- d) Factores disposicionales o emocionales: Para explicar la estabilidad y la consistencia de la satisfacción laboral es necesario tomar en cuenta los aspectos emocionales generales.

Una percepción errónea puede ocurrir si una o varias personas creen que algo es verdad, como un resultado de una acción realizada por parte de otra u otras personas. Las percepciones erróneas pueden estar basadas también en mentiras o rumores que son dañinas para la organización, igual en el caso de los estereotipos.

- e) Involucramiento y compromiso en el trabajo: El involucramiento en el trabajo es el grado en el que los empleados se sumergen en sus labores, en el que le invierten tiempo y energía, y la concepción del trabajo como parte de su existir (Davis, 2001). Según Davis (2001), es probable que los empleados que se involucran con sus respectivos trabajos, tengan fe en la ética laboral, posean necesidades de crecimiento y disfruten participar en la toma de decisiones, los empleados con un alto nivel de compromiso con el trabajo se identifican sobremanera con el trabajo y en realidad les importa la clase de trabajo que hacen.
- f) La autoestima: significa confiar en la capacidad que se tiene para pensar, aprender, tomar decisiones adecuadas y responder de forma efectiva a las situaciones nuevas. También significa el derecho del individuo a experimentar éxito y satisfacción personal.

Una autoestima adecuada proporciona fortaleza, energía y motivación.

También significa algo fundamental, debido a que impulsa al individuo a alcanzar logros y enorgullecerse de ellos, alcanzando satisfacción en aspectos de su vida, incluyendo el laboral (Branden, 1999). Para Robbins (1999), los individuos con autoestima adecuada tomarán más riesgos en la selección de trabajo y probablemente escogerán trabajos menos convencionales que la gente con autoestima baja. Para este autor, los individuos de autoestima baja son dependientes de recibir evaluaciones positivas de parte de quienes los rodean. Como resultado, probablemente buscarán la aprobación de los otros y estarán más predispuestos a conformarse con las creencias y comportamientos de aquellos que respetan, que tienen autoestima adecuada (19).

Modelo de Enfermería

A lo largo del tiempo en enfermería se han desarrollado una serie de teorías y modelos; en el presente trabajo de investigación se consideró el modelo propuesto por la enfermera Betty Neumann, quien desarrollo un modelo cuyo fin es ofrecer un enfoque unificador con el cual definir los problemas de Enfermería, comprende mejorar al paciente en su interacción con el entorno y las variables que afectan de manera simultánea al sistema del paciente; en este caso el profesional de enfermería y estas son : variables fisiológicas, psicológicas, sociológicas de desarrollo y espirituales.

Neumann definió a la persona como un todo cuyas partes se encuentran en un proceso de interacción dinámica, sin embargo cuando el efecto amortiguador de la línea flexible de defensa deja de proteger al “paciente/ sistema del paciente” frente a un factor estresante del entorno, dicho factor invade la línea de defensa normal. Las interrelaciones de las variables (fisiológicas, psicológicas, sociológicas de desarrollo y espirituales). Determinan la naturaleza y el grado de reacción del sistema o la posible reacción al factor estresante.

En este sentido , toda la vida se caracteriza por una interacción constante entre el equilibrio y el desequilibrio; el organismo permanece en un estado de falta de armonía durante un periodo prolongado de tiempo , y por tanto es incapaz de satisfacer sus necesidades por ende puede aparecer la enfermedad. Sin embargo trabajar en prevención es la mejor arma que puede hacer uso la Enfermera, de esta manera proporcionar el mejor estado de equilibrio entre la persona y su entorno.

2.3. Definición de Términos:

1. **Autocontrol:** La capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; la sensación de control interno.
2. **Personalidad:** Conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.
3. **Conciencia:** Se define en general como el conocimiento que un ser tiene de sí mismo y de su entorno, se refiere a la moral o bien a la recepción normal de los estímulos del interior y el exterior.
4. **Receptividad:** Capacidad de escuchar y aceptar nuevas ideas, impresiones o sugerencias.
5. **Autenticidad:** es la cualidad de auténtico (acreditado de cierto y positivo por los caracteres, requisitos o circunstancias que en ello concurren).
6. **Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material, captación realizada a través de los sentidos.

7. **Feedback:** Retroalimentación, conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje.
8. **Autorregulación:** consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
9. **Catalizador:** Persona que, con su presencia o intervención, es capaz de hacer reaccionar un conjunto de factores.
10. **Desempeño:** nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.
11. **Rendimiento:** refiere a la proporción que surge entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue.
12. **Autonomía:** Condición y estado del individuo, comunidad o pueblo con independencia y capacidad de autogobierno.
13. **Liderazgo:** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

CAPITULO III

METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Material y Método

El siguiente estudio de investigación utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional por que intenta establecer asociación entre variables sin relación causa – efecto; de corte transversal, prospectivo con una sola población de estudio.

Ámbito de estudio

El presente estudio se realizó en la Microred de Salud Cono Norte en el periodo entre Agosto y Diciembre del año 2012

3.2 Población y Muestra de estudio

Unidad de análisis:

Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte quienes cumplen función asistencial y administrativa de los siguientes establecimientos: C.S. La Esperanza, C.S. Alto de la Alianza, C.S. Ciudad Nueva, P.S. Cono Norte, P.S. Intiorko, P.S. Juan Velazco Alvarado y P.S. Ramón Copaja.

Población y Muestra:

La población y muestra estuvo conformada por el total de los Profesionales de Enfermería que laboran en la Microred de Salud Cono Norte de Tacna, que representa a 60 Profesionales y la selección se realizó por conveniencia. Durante los meses de Noviembre y Diciembre del año 2012, se aplicaron los cuestionarios autoadministrados a todos los Enfermeros de Microred de Salud Cono Norte, obteniéndose 50 cuestionarios llenados del total de la población, 10 cuestionarios no fueron llenados por falta de disponibilidad del Profesional de Enfermería.

Criterios de Inclusión:

- Se incluye a todos Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte quienes cumplen función asistencial y administrativa de los siguientes establecimientos: C.S. La Esperanza, C.S. Alto de la Alianza, C.S. Ciudad Nueva, P.S. Cono Norte, P.S. Intiorko, P.S. Juan Velazco Alvarado y P.S. Ramón Copaja.

Criterios de Exclusión:

- Se excluye a los Profesionales de Enfermería que se niegan a llenar los instrumentos de medición.
- Se excluye a los Profesionales de Enfermería que se encontraron de vacaciones durante los meses de ejecución.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para obtener información la técnica utilizada fue la encuesta a los Profesionales de Enfermería laboran en la Microred de Salud Cono Norte de Tacna; y la recolección de datos se realizó a través de los siguientes instrumentos

- a) Para medir la Inteligencia Emocional Percibida se utilizó el "Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai", adaptado al castellano por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. La Inteligencia Emocional se define como el metaconocimiento que las personas tienen de sus habilidades de percibir, entender y manejar las emociones propias y las de los demás. El TMMS consta de 24 ítems que el sujeto valora con una escala Likert desde 1 (nada de acuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).el mismo que esta validado. (ver Anexo N° 02).
- b) Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó el cuestionario "Satisfacción Laboral" compuesto por 20 preguntas con cinco posibilidades de respuesta que van desde No satisfecho a Extremadamente satisfecho. (ver Anexo N° 01).

Evaluación

Para corregir y obtener la puntuación se sumó los ítems del 1 al 20. Luego se ubicó la puntuación en el rango establecido:

Nivel	Rango
Instisfecho	(00 – 32Puntos)
Medianamente satisfecho	(33 – 66 Puntos)
Muy satisfecho	(67 – 100 Puntos)

Este instrumento para su validación se sometió a juicio de expertos, incluyendo al estadístico. Para determinar la confiabilidad se aplicó la prueba de alfa de Crombach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos:

Previa autorización de la Gerente, se realizó una prueba piloto con 15 Enfermeras del Centro de Salud San Francisco que cumplen función asistencial y administrativa, con el objetivo de reajustar la redacción y la comprensión de los ítems de los instrumentos a utilizar y de esta manera poder establecer adecuadamente la confiabilidad del instrumento.

Una vez establecida la validez por parte de los expertos, asimismo la confiabilidad, a través de la prueba piloto; se procedió a solicitar autorización a los Gerentes de los diversos Establecimientos de Salud pertenecientes a la Microred Cono Norte.

Se realizó la aplicación de los instrumentos a los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte utilizando dos cuestionarios, ambos autoadministrados, los cuales se recogieron en forma personal y anónima; durante los meses de Noviembre y Diciembre del año 2012.

3.5. Procesamiento de datos:

Los datos obtenidos a través de los instrumentos inicialmente fueron codificados, luego se vaciaron a una base de datos manualmente y posteriormente a un programa informático; para el análisis descriptivo se utilizó el paquete SPSS con el que se elaboraron las tablas de contingencia. Para el análisis descriptivo se utilizó la siguiente prueba estadística: el chi - cuadrado con un valor aceptable menor 0.05. Los resultados fueron evaluados con un intervalo de confianza de 95%

Además se hizo uso del:

- Índice de consistencia interno Alfa de Crombach para la confiabilidad de los instrumentos
- Distancia de puntos múltiples (DPP), distancia máxima (Dmax) para establecer el grado de adecuación de los instrumentos.

CAPITULO IV

DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan cuadros y gráficos estadísticos elaborados a partir de la información obtenida durante la investigación, respondiendo así a los objetivos e hipótesis planteados.

CUADRO N° 01

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE - SEGÚN EDAD DICIEMBRE - 2012

EDAD	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
20-29 años	1	16,7%	11	25,0%	12	24,0%
30-39 años	2	33,3%	12	27,3%	14	28,0%
40-49 años	2	33,3%	13	29,5%	15	30,0%
50-59 años	1	16,7%	8	18,2%	9	18,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

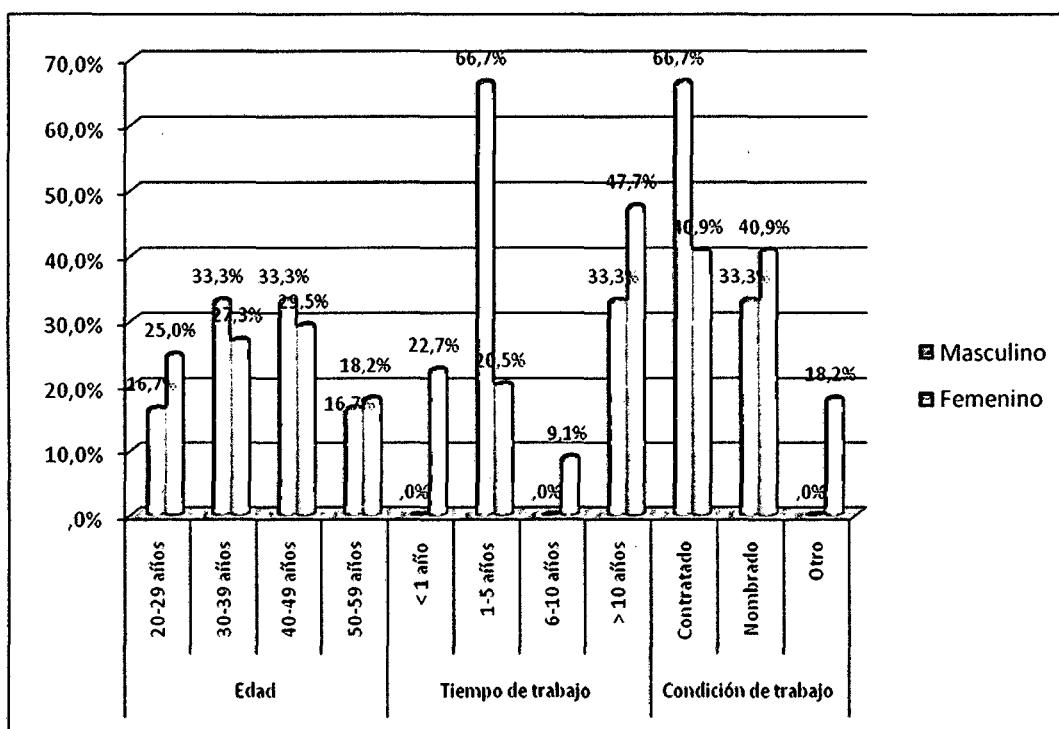
DESCRIPCIÓN:

En cuadro N° 01 acerca de las Características Generales de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte: Edad según Sexo, se observa que el 33,3% de la población de sexo masculino tiene una edad que fluctúa entre 30 – 39 y 40- 49 años.

Mientras que el 29,5% de la población de sexo femenino fluctúa entre 40 – 49 años. Destaca el 30% de la Población General que presenta un rango de edad de 40- 49 años de edad.

GRÁFICO N° 01

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE SEGÚN EDAD, TIEMPO DE SERVICIO Y CONDICIÓN DE TRABAJO DICIEMBRE - 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 02

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DICIEMBRE - 2012

TIEMPO DE SERVICIO	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 1 año	0	,0%	10	22,7%	10	20,0%
1-5 años	4	66,7%	9	20,5%	13	26,0%
6-10 años	0	,0%	4	9,1%	4	8,0%
> 10 años	2	33,3%	21	47,7%	23	46,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En cuadro N° 02 acerca de las Características Generales de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte: Tiempo de Servicio según Sexo, se observa que el 66.7% de la población de sexo masculino tiene un tiempo de servicio entre 1 - 5 años. Mientras que el

47.7% de sexo femenino tiene un tiempo de servicio de 10 años a más.
Destaca el 46% de la Población General que tiene un tiempo de servicio de 10 años a más.

CUADRO N° 03

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE SEGÚN CONDICIÓN DE TRABAJO DICIEMBRE - 2012

CONDICIÓN DE TRABAJO	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratado	4	66,7%	18	40,9%	22	44,0%
Nombrado	2	33,3%	18	40,9%	20	40,0%
Otro	0	,0%	8	18,2%	8	16,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En cuadro N° 03 acerca de las Características Generales de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte: Condición de Trabajo según Sexo, se aprecia que el 66.9% de los Profesionales de Enfermería de sexo masculino son contratados. Mientras que el 40.9% del sexo femenino son contratados y nombrados (40.9%). Destaca el 44% de la Población General que tiene como modalidad de trabajo el contrato.

CUADRO N° 04
DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: ATENCIÓN
EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE - SEGÚN SEXO
DICIEMBRE – 2012

ATENCIÓN EMOCIONAL	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Debe mejorar su atención: presta poca atención	5	83,3%	10	22,7%	15	30,0%
Adecuada atención	1	16,7%	30	68,2%	31	62,0%
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	0	,0%	4	9,1%	4	8,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

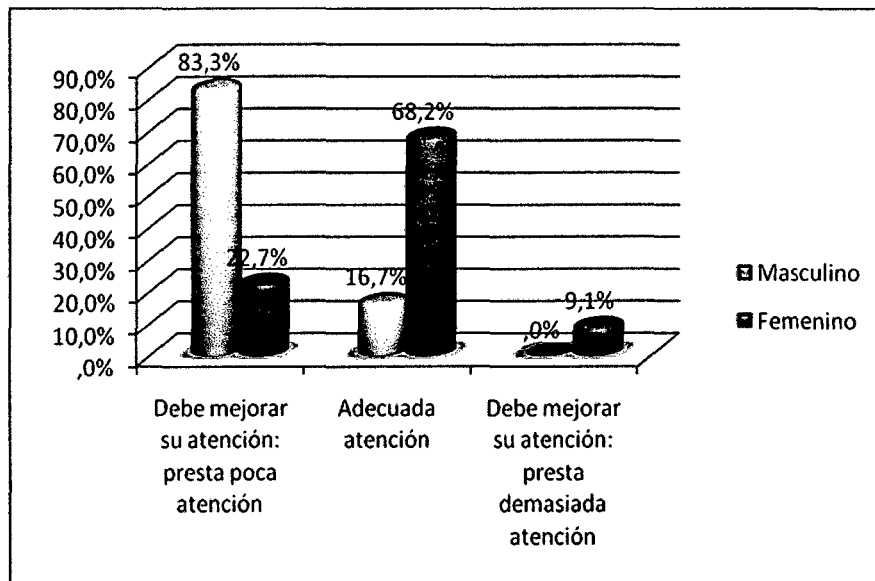
DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 04 se observa en cuanto a la Atención Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83,3% Debe Mejorar su Atención: presta poca atención.

Mientras que el 68,2% de los Profesionales de sexo femenino presentan una Adecuada Atención. Destaca el 62% de la Población General que presenta una Adecuada Atención Emocional.

GRÁFICO N° 02

DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: ATENCIÓN EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE - SEGÚN SEXO DICIEMBRE – 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 05

**DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD
EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE SEGÚN SEXO
DICIEMBRE – 2012**

CLARIDAD EMOCIONAL	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Debe mejorar su claridad	4	66,7%	5	11,4%	9	18,0%
Adecuada claridad	2	33,3%	30	68,2%	32	64,0%
Excelente claridad	0	,0%	9	20,5%	9	18,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

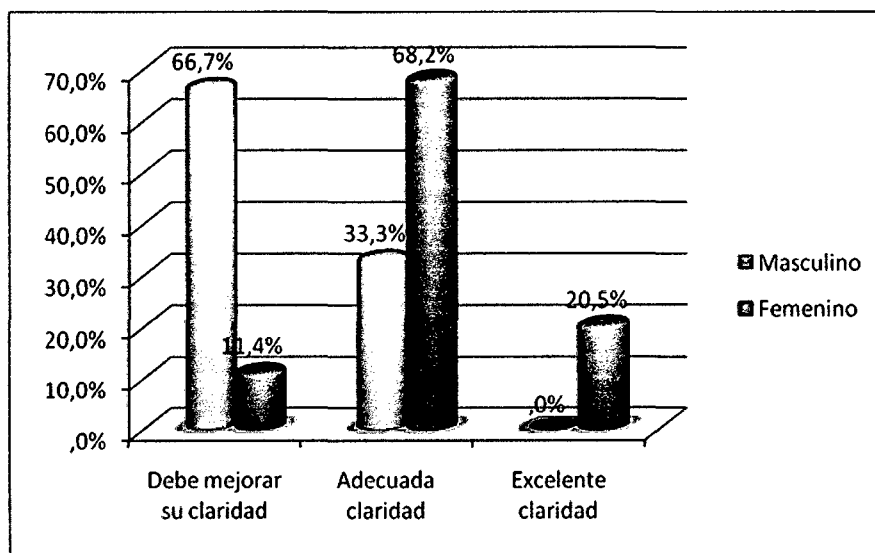
FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 05 se observa en cuanto a la Claridad Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 66.7% Debe Mejorar su Claridad. Mientras que el 68.2% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Claridad Emocional. Resalta el 64% de la Población General que presenta una Adecuada Claridad Emocional.

GRÁFICO N° 03

DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE SEGÚN SEXO DICIEMBRE - 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 06

**DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: REPARACIÓN
EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE - SEGÚN SEXO
DICIEMBRE - 2012**

REPARACIÓN EMOCIONAL	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Debe mejorar su reparación	1	16,7%	6	13,6%	7	14,0%
Adecuada reparación	5	83,3%	25	56,8%	30	60,0%
Excelente reparación	0	,0%	13	29,5%	13	26,0%
Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

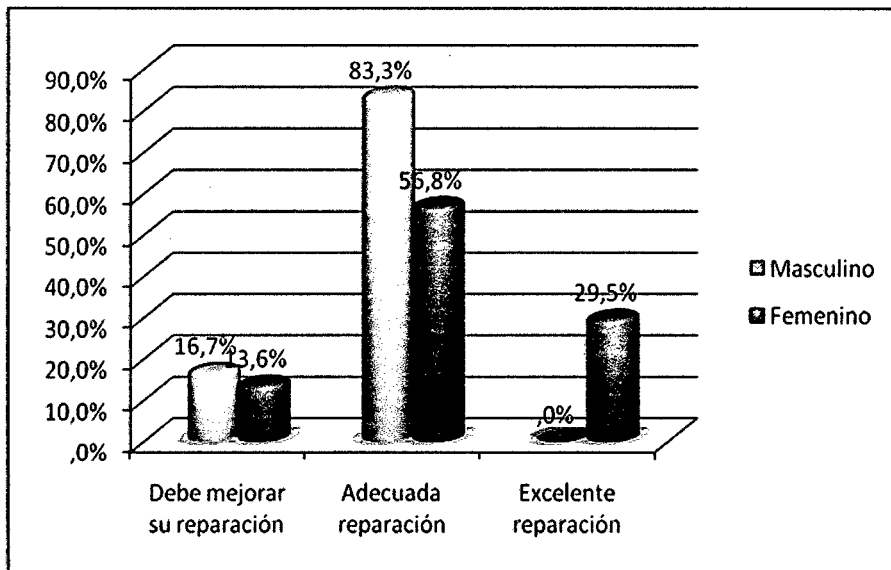
FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012 2012

DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 06 se observa en cuanto a la Reparación Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83.3% presenta una Adecuada Reparación Emocional. Asimismo el 56.8% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Reparación Emocional. Destaca el 64% de la Población General que presenta una Adecuada Reparación Emocional.

GRÁFICO N° 04

DISTRIBUCIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: REPARACIÓN EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE - SEGÚN SEXO DICIEMBRE - 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 07

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SEXO
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

INTELIGENCIA EMOCIONAL		SEXO					
		Masculino		Femenino		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Atención Emocional	Debe mejorar su atención: presta poca atención	5	83,3%	10	22,7%	15	30,0%
	Adecuada atención	1	16,7%	30	68,2%	31	62,0%
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	0	0,0%	4	9,1%	4	8,0%
	Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%
Claridad Emocional	Debe mejorar su claridad	4	66,7%	5	11,4%	9	18,0%
	Adecuada claridad	2	33,3%	30	68,2%	32	64,0%
	Excelente claridad	0	0,0%	9	20,5%	9	18,0%
	Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%
Reparación Emocional	Debe mejorar su reparación	1	16,7%	6	13,6%	7	14,0%
	Adecuada reparación	5	83,3%	25	56,8%	30	60,0%
	Excelente reparación	0	0,0%	13	29,5%	13	26,0%
	Total	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

Atención Emocional:

Prueba de Chi - Cuadrado: $X^2 = 9.270$; G.L.= 2; $P = 0.010 < 0.05$

Claridad Emocional:

Prueba de Chi - Cuadrado: $X^2 = 11.201$; G.L.= 2; $P = 0.004 < 0.05$

Reparación Emocional:

Prueba de Chi - Cuadrado: $X^2 = 2.426$; G.L.= 2; $P = 0.297 > 0.05$

En el cuadro N° 07 muestra la relación de la Inteligencia Emocional y el Sexo en el Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se observa en cuanto a la Atención Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83,3% Debe Mejorar su Atención: presta poca atención. El 68,2% de los Profesionales de sexo femenino presentan una Adecuada Atención. Asimismo se aprecia en cuanto a la Claridad Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 66.7% Debe Mejorar su Claridad. El 68.2% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Claridad Emocional. De igual manera se observa en cuanto a la Reparación Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83.3% presenta una Adecuada Reparación Emocional.

El 56.8% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Reparación Emocional.

Se evidencia que existe relación significativa de la Inteligencia Emocional y en sexo en el Profesional de Enfermería en las dimensiones (Atención y Claridad emocional) por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación. Que los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presentan más desarrollada la Inteligencia Emocional. ($p < 0.005$).

CUADRO N° 08

**DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DE LA MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

SATISFACCIÓN LABORAL	PROFESIONALES DE ENFERMERÍA	
	N°	%
Insatisfecho	7	14,0%
Medianamente Satisfecho	30	60,0%
Muy Satisfecho	13	26,0%
TOTAL	50	100,0%

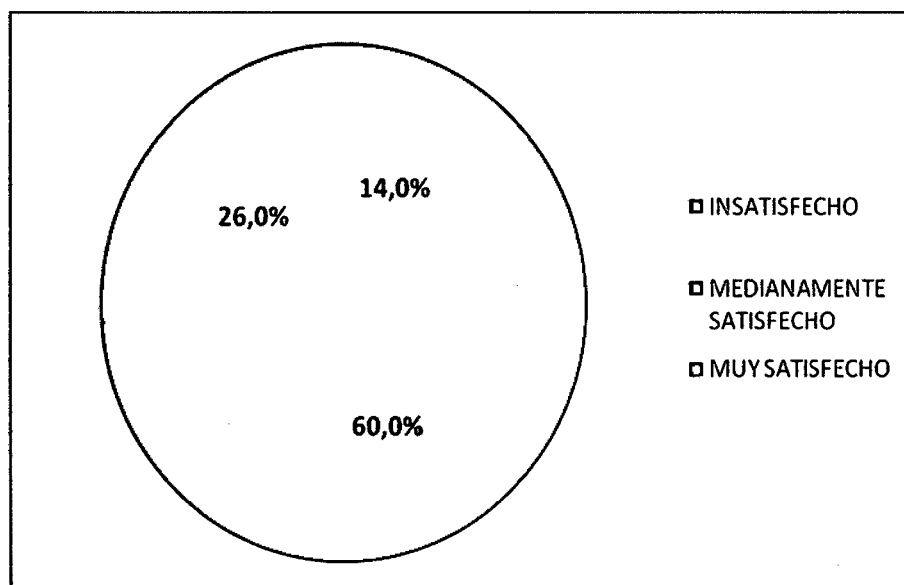
FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 8 acerca Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte.se observa que el 60% de los Profesionales de Enfermería se encuentran medianamente Satisfechos, el 26% de la población Muy Satisfecho y el 14% de la población Insatisfechos.

GRÁFICO N° 05

DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE DICIEMBRE – 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 09

**DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED
CONO NORTE - SEGÚN SEXO
DICIEMBRE – 2012**

SATISFACCIÓN LABORAL	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	2	33,3%	5	11,4%	7	14,0%
Medianamente Satisfecho	2	33,3%	28	63,6%	30	60,0%
Muy Satisfecho	2	33,3%	11	25,0%	13	26,0%
TOTAL	6	100,0%	44	100,0%	50	100,0%

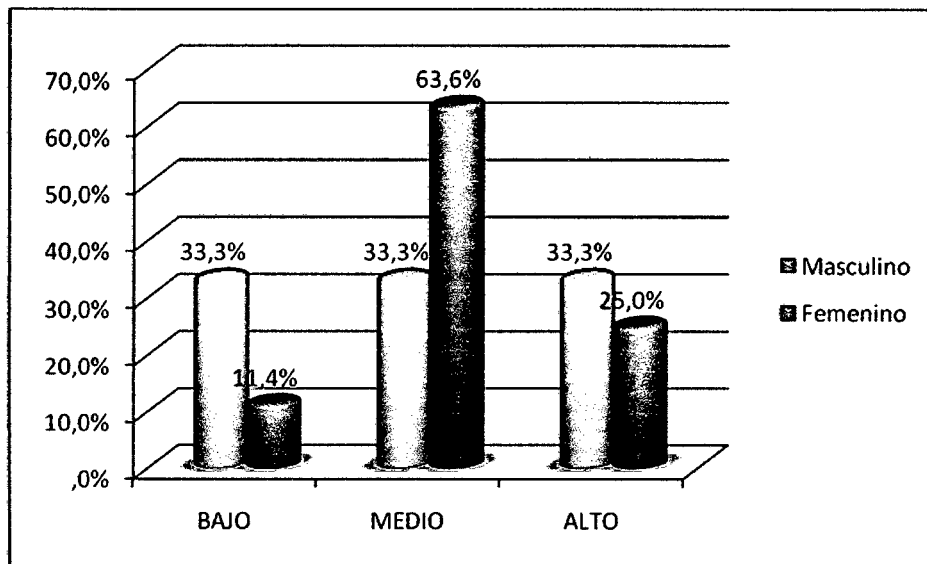
FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 9 acerca Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte según sexo. Se aprecia que el 63.6% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino se encuentran Medianamente Satisfechos, el 26% Muy Satisfecho y el 14% Insatisfechos. Mientras que los Profesionales de Enfermería de sexo Masculino el 33,3% encuentran medianamente Satisfechos, el 33,3% Muy Satisfecho y el 33,3% Insatisfechos.

GRÁFICO Nº 06

DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE - SEGÚN SEXO DICIEMBRE - 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

CUADRO N° 10

**DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED
CONO NORTE - SEGÚN EDAD
DICIEMBRE – 2012**

EDAD	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
20-29 años	0	0,0%	5	41,7%	7	58,3%	12	100,0%
30-39 años	2	14,3%	9	64,3%	3	21,4%	14	100,0%
40-49 años	2	13,3%	11	73,3%	2	13,3%	15	100,0%
50-59 años	3	33,3%	5	55,6%	1	11,1%	9	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

DESCRIPCIÓN:

En el cuadro N° 9 acerca Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte según edad. Se observa que el 73,3% de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos presentan edades que fluctúan de 40 a 49 años de edad. Mientras el 58,3% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan edades que fluctúan de 20 a 29 años de edad. Mientras que el 33,3% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos presentan edades de 50 a 59 años.

CUADRO N° 11

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EI TIEMPO DE
SERVICIO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DE LA MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

TIEMPO DE SERVICIO	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 1 año	0	0,0%	5	50,0%	5	50,0%	10	100,0%
1-5 años	2	15,4%	7	53,8%	4	30,8%	13	100,0%
6-10 años	0	0,0%	3	75,0%	1	25,0%	4	100,0%
> 10 años	5	21,7%	15	65,2%	3	13,0%	23	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

Prueba de Chi- Cuadrado: $X^2 = 7.281$; G.L.= 6; $P = 0.064 < 0.05$

En el cuadro N° 11 muestra la Relación de la Satisfacción Laboral y el tiempo de servicio de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se aprecia que el 75 % de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos tienen un tiempo de servicio que oscila entre 6 a 10 años. Asimismo el 50% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan un tiempo de servicio menor a 1 año. Mientras que el 21,7% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos presentan un tiempo mayor a 10 años.

Se evidencia que existe relación significativa del Nivel de Satisfacción Laboral y el Tiempo de Servicio en los Profesionales de Enfermería por lo que se acepta la hipótesis planteada en la investigación. Que los Profesionales de Enfermería con menos Tiempo de Servicio presentan una mayor Satisfacción Laboral ($p < 0.005$).

CUADRO N° 12

**DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE - SEGÚN
CONDICIÓN DE TRABAJO
DICIEMBRE – 2012**

CONDICIÓN DE TRABAJO	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Contratado	2	9,1%	13	59,1%	7	31,8%	22	100,0%
Nombrado	5	25,0%	13	65,0%	2	10,0%	20	100,0%
Otro	0	0,0%	4	50,0%	4	50,0%	8	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna - 2012

DESCRIPCIÓN:

En el Cuadro N° 12 acerca de la Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se observa que el 65 % de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos son nombrados. Mientras que el 25% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos son nombrados. El 50% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan otra condición de trabajo (SERUMNS).

CUADRO N° 13

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: ATENCIÓN
EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

INTELIGENCIA EMOCIONAL: ATENCIÓN EMOCIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Debe mejorar su atención: presta poca atención	3	20,0%	10	66,7%	2	13,3%	15	100,0%
Adecuada atención	4	12,9%	17	54,8%	10	32,3%	31	100,0%
Debe mejorar su atención: presta demasiada atención	0	,0%	3	75,0%	1	25,0%	4	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

DESCRIPCIÓN:

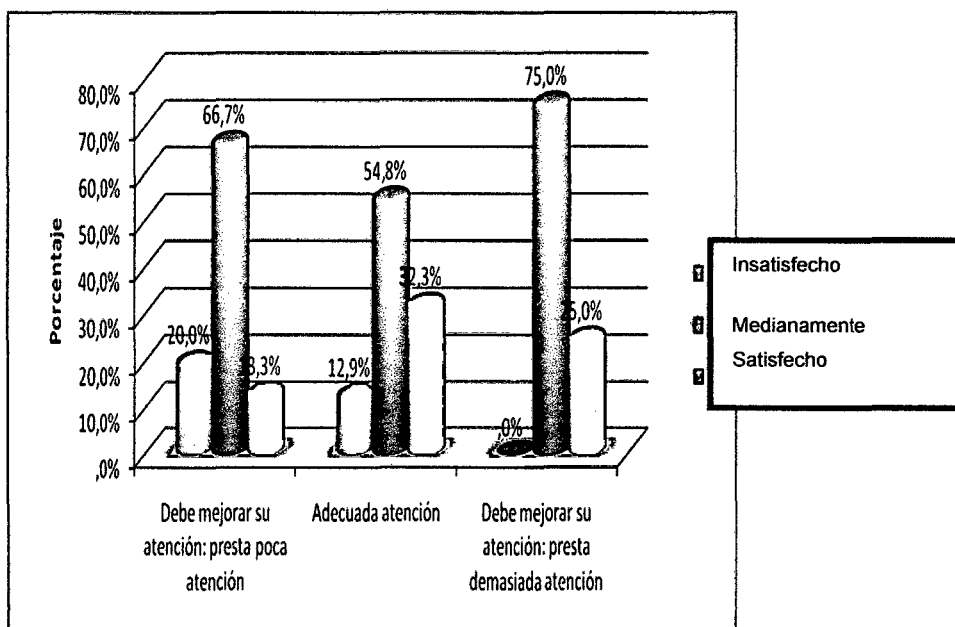
Prueba de Chi - Cuadrado: $X^2 = 2.765$; G.L.= 4; $P = 0.598 > 0.05$

En el Cuadro N° 13 muestra la Relación de la Inteligencia Emocional: Atención Emocional y la Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se observa que el 75% de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos en cuanto a la Atención Emocional: Debe mejorar su Atención (presta demasiada Atención). Asimismo el 32,3% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan una Adecuada Atención Emocional. Mientras que el 20% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos en cuanto a la Atención Emocional: Debe mejorar su Atención (presta poca Atención).

Se evidencia que no existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional en su dimensión: Atención Emocional y el Nivel de Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería ($p > 0.005$).

GRÁFICO N° 07

RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: ATENCIÓN EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE DICIEMBRE – 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

CUADRO Nº 14

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD
EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD EMOCIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Debe mejorar su claridad	4	44,4%	5	55,6%	0	,0%	9
Adecuada claridad	2	6,3%	22	68,8%	8	25,0%	32	100,0%
Excelente claridad	1	11,1%	3	33,3%	5	55,6%	9	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

DESCRIPCIÓN:

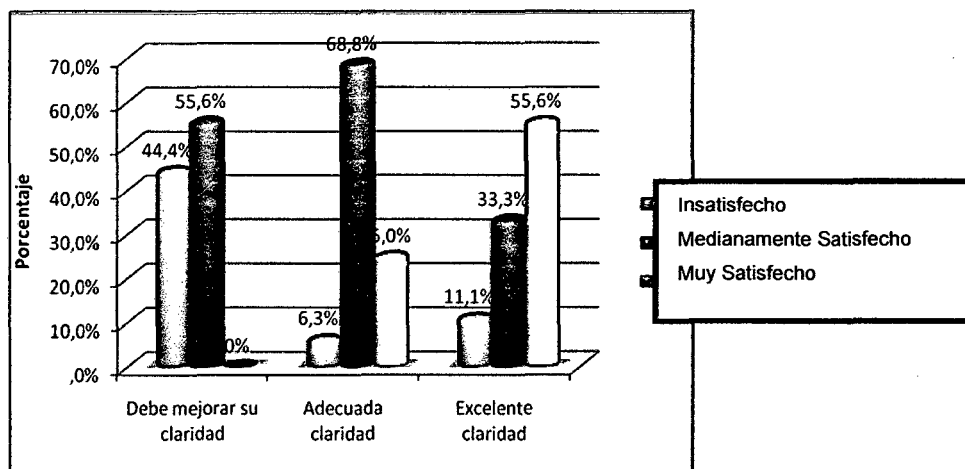
Prueba de Chi - Cuadrado: X^2 : 14.266; G.L.= 4; P= 0.006 < 0.05

En el cuadro N° 14 muestra la Relación de la Inteligencia Emocional: Claridad Emocional y la Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se observa que el 68.8% de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos presentan una Adecuada Claridad Emocional. Así como el 55,6% de los Profesionales de Enfermería Muy satisfechos presentan una Excelente Claridad Emocional. Mientras que el 44,4% de los profesionales de Enfermería Insatisfechos en cuanto a la Claridad Emocional: Debe mejorar su Claridad Emocional.

Se evidencia que existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional en su dimensión: Claridad Emocional y el Nivel de Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería por lo que se acepta la Hipótesis planteada en la Investigación ($p < 0.005$).

GRÁFICO Nº 08

RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE DICIEMBRE – 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

CUADRO N° 15

**RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: REPARACIÓN
EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA
MICRORED CONO NORTE
DICIEMBRE – 2012**

INTELIGENCIA EMOCIONAL: REPARACIÓN EMOCIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Debe mejorar su reparación	0	,0%	6	85,7%	1	14,3%	7	100,0%
Adecuada reparación	6	20,0%	17	56,7%	7	23,3%	30	100,0%
Excelente reparación	1	7,7%	7	53,8%	5	38,5%	13	100,0%
Total	7	14,0%	30	60,0%	13	26,0%	50	100,0%

FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

DESCRIPCIÓN:

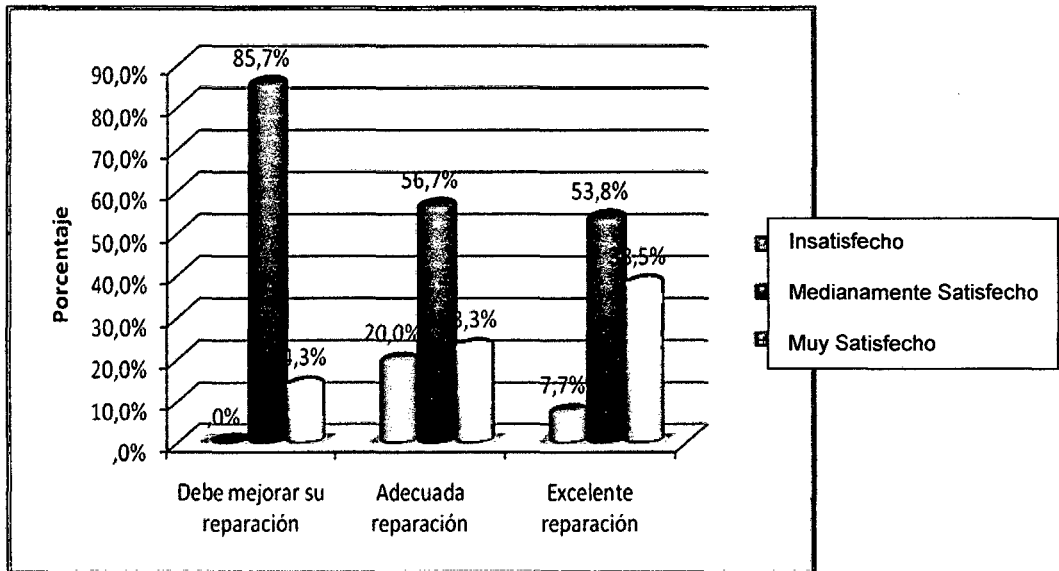
Prueba de Chi - Cuadrado: $X^2 = 4.258$; G.L.= 4; P= 0.372 >0.05

En el Cuadro N° 15 muestra la Relación de la Inteligencia Emocional: Reparación Emocional y la Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte. Se aprecia que el que el 85,7% de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos en cuanto a la Reparación Emocional: Debe mejorar su Reparación. Asimismo el 38,5% de los Profesionales de Enfermería Muy satisfechos presentan una Excelente Reparación Emocional. Mientras que el 20% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos presentan una Adecuada Reparación Emocional.

Se evidencia que no existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional en su dimensión: Reparación Emocional y el Nivel de Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería ($p > 0.005$).

GRÁFICO Nº 09

RELACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: CLARIDAD EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA MICRORED CONO NORTE DICIEMBRE – 2012



FUENTE: Encuesta Aplicada al Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012

4.2. DISCUSIÓN:

Los cuadros N° 01,02 y 03: Dan a conocer las características sociodemográficas y laborales de los Profesionales de Enfermería. Existe cierto predominio del sexo femenino sobre el masculino, esto se debe porque quienes estudian en su mayoría la carrera Profesional de Enfermería son mujeres, este resultado es similar al obtenido en el estudio realizado por GONZALES D. y Col. "Determinantes de la Satisfacción en el trabajo de las enfermeras Comunitarias de la Disa V" en el cual hubo predominio de Profesionales de Enfermería del sexo femenino; asimismo también concuerda con el estudio realizado por LIMONERO J. y col. "Influencia Inteligencia Emocional Percibida en el Estrés Laboral de Enfermería" que evidenciaba predominio del sexo femenino.

Con relación a la edad el 30% de Profesionales de Enfermería se encuentran entre los 40 a 49 años de edad, contrariamente a estos resultados en el estudio realizado por GARCIA M. "Satisfacción Laboral del Profesional de Salud" en el cual el 42,2% de los Profesionales de Enfermería se encontraron entre los 30 – 39, de la misma manera el 37,6% de Enfermeras tenían entre 26 - 35 años de edad en el estudio

realizado por GONZALES D. y Col. "Determinantes de la Satisfacción en el trabajo de las enfermeras Comunitarias de la Disa V". Estos resultados evidencian una escasa motivación por parte de las enfermeras recién egresadas hacia la labor comunitaria. En el estudio realizado por HURTADO A.y Col. "Nivel de Satisfacción Laboral que experimentan las Enfermeras Asistenciales del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Tavera", donde el 68,3% del personal de Enfermería tenía entre 26 – 36 años. Es decir gran parte de las enfermeras egresadas y tituladas optan por servicios asistenciales.

En los cuadros 4 , 5 y 6: Muestra los niveles de Inteligencia Emocional en sus tres dimensiones: el 62% de los Profesionales de Enfermería presentan una adecuada Atención Emocional, el 64% de los Profesionales de Enfermería presentan una Adecuada Claridad Emocional y un 60% de los Profesionales de Enfermería presentan una Adecuada Reparación Emocional, los resultados son similares a los obtenidos en el estudio realizado por PEREA J. y Col. "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral de Enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga" en el cual los Profesionales de Enfermería presentan niveles en Inteligencia Emocional normales en sus tres dimensiones: Atención Emocional, Claridad Emocional y Reparación

Emocional. El Profesional de enfermería contribuye preponderantemente en los procesos de atención a los pacientes, por esta razón, se hace indispensable que desarrolle y madure las competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades de las personas. La enfermera debe lograr la autoconciencia ya que esta le va a permitir reconocer sus propios estados de ánimo y trabajar para madurar la conciencia emocional a través del desarrollo de la autorregulación, manejo de emociones perturbadoras e impulsos arrebatados, y adaptación a los procesos de cambio.

En el cuadro N° 07 Se observa en cuanto a la Atención Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83,3% Debe Mejorar su Atención: presta poca atención. El 68,2% de los Profesionales de sexo femenino presentan una Adecuada Atención. Asimismo se aprecia en cuanto a la Claridad Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 66.7% Debe Mejorar su Claridad. El 68.2% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Claridad Emocional. De igual manera se observa en cuanto a la Reparación Emocional de los Profesionales de Enfermería sexo masculino el 83.3% presenta una Adecuada Reparación

Emocional. El 56.8% de los Profesionales de Enfermería de sexo femenino presenta una Adecuada Reparación Emocional.

Se Evidencia así que los profesionales de Enfermería de sexo femenino presentan una Inteligencia Emocional más desarrollada en sus dimensiones: Atención y Claridad Emocional a diferencia de los Profesionales de enfermería de sexo masculino que solo tiene más desarrollada su dimensión: Regulación Emocional. Esto podría interpretarse como que las personas que regulan bien sus emociones no las expresan mejor que aquellos que no la regulan, a pesar que usan más estrategias saludables, estos resultados son similares a los de ciertos estudios que indican que las mujeres tienen puntuaciones significativamente más elevadas en los factores de inteligencia emocional general (percepción de emociones , comprensión y manejo de emociones) que en los varones. Este resultado es consistente con un estudio realizado que sugiere que las mujeres son mejores a la hora de percibir las emociones. Contrariamente otro estudio realizado en lo que se refiere a las variables género en la Inteligencia Emocional no se encontraron diferencias significativas en las puntuaciones totales.

En el cuadro N° 08: según Keith la satisfacción que reciben los individuos en su empleo depende del grado en que el puesto cubre sus necesidades y deseos. En tal sentido para afirmar lo descrito tenemos como resultado que los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte se encuentran Medianamente Satisfechos en un 60% , el 26% Muy Satisfechos y el 14 % Insatisfechos. Nuestros resultados guardan concordancia con el estudio realizado por GONZALES D. y col. "Determinantes de la Satisfacción en el trabajo de las enfermeras Comunitarias de la Disa V" en el cual se identificó que el 56% de la población se encontraba Medianamente Satisfecha. Resultados similares fueron reportados por CHACPI T. y col. "Motivación y Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería" y CORSINO C. " Satisfacción Laboral de las Enfermeras Asistenciales" al evaluar la Satisfacción Laboral entre Enfermeros Asistenciales; también concuerda con el estudio realizado en la Microred de Salud de Chalaco (Piura) que incluyendo a todo el personal se encontraron Medianamente Satisfechos. Destaca que el 18% de las enfermeras del estudio refirieron estar insatisfechas. Contrariamente un estudio realizado en el Perú al Personal de Enfermería identifico que el 43% de los trabajadores se mostraba satisfecho, asimismo un estudio realizado por Briseño en el que solo se evaluó la categoría de Enfermería

encontrándolo Insatisfecho en un 90%; otro estudio realizado por Cabrera – Piraval evidencio que el 66.8% de los profesionales de la salud en el Instituto Médico del Seguro Social de Jalisco se encontraban satisfechos.

En el cuadro N° 10 y 11: Se observa que los profesionales de enfermería que laboran en la Microred Cono Norte califican como laboralmente Medianamente Satisfechos; tanto en relación a edad y tiempo de servicio. Contrariamente en un estudio realizado por CURASI E. "Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario" afirma que los trabajadores del Centro de Salud "La Esperanza" se encontraban laboralmente satisfechos tanto en relación al cargo, tiempo de servicio y edad. De acuerdo a la literatura según José María Alonso da a conocer que la Satisfacción Laboral puede ser considerada como una actitud general, resultado de múltiples actitudes vinculadas a factores específicos del trabajo dentro de ello: el tiempo de servicio y la edad del personal. Asimismo el autor Campoverde afirma que la motivación implica un impulso hacia una meta, mientras que la Satisfacción es el resultado ya experimentado.

En el cuadro N° 11: Se aprecia que el 75 % los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos presentan un tiempo de servicio que oscila entre 6 a 10 años, el 50% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan un tiempo de servicio menor a 1 año y el 21,7% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos presentan un tiempo mayor a 10 años. Contrariamente a estos resultados el estudio realizado por CURASI E. "Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad de Atención al Usuario" refiere que los trabajadores con tiempo de servicio de 25 años a más se encuentran Insatisfechos, los que tienen entre 5 – 15 años como tiempo de servicio están satisfechos y sólo los que tienen 15 a 20 años están Muy Satisfechos. De acuerdo a la literatura según Maslow: las personas intentan satisfacer las necesidades más fundamentales antes de orientar su conducta hacia la Satisfacción de las necesidades de más alto nivel, esto durante los primeros años de inicio de su carrera Profesional. Por ende los Profesionales de Enfermería con menos años de servicio se encuentran Muy Satisfechos esto debido al corto tiempo de trabajo solo se interesan por satisfacer sus necesidades básicas. Mientras que los Profesionales con más años de servicio se encuentran Insatisfechos por lo que se deduce que sólo han alcanzado sus deseos más no la completa Satisfacción Laboral.

En el cuadro N° 13,14 y 15: Se observa que el 75% de los profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos en cuanto a su Atención Emocional: Debe Mejorar su Atención Emocional (presta demasiada Atención), el 32,3% de los Profesionales de Enfermería Muy Satisfechos presentan una Adecuada Atención Emocional y el 20% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos en cuanto a su Atención Emocional: Debe Mejorar su Atención (presta poca Atención). Asimismo el 68,8% de los Profesionales de Enfermería Medianamente Satisfechos presentan una Adecuada Claridad Emocional, el 55,6% de los Profesionales de Enfermería Muy satisfechos presentan una Excelente Claridad Emocional y el 44,4% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos en cuanto a su Claridad Emocional: Debe Mejorar su Claridad Emocional. Mientras el 85,7% de los Profesionales de Enfermería medianamente satisfechos en cuanto a su Reparación Emocional: Debe Mejorar su Reparación Emocional, el 38,5% de los Profesionales de Enfermería Muy satisfechos presentan una Excelente Reparación Emocional y el 20% de los Profesionales de Enfermería Insatisfechos presentan una Adecuada Reparación Emocional.

Los resultados evidencian que en las dimensiones: Atención y Regulación Emocional no se ha encontrado resultados significativos en relación a la Satisfacción Laboral. Se encontró diferencias estadísticamente significativas al comparar la dimensión: Claridad Emocional en relación a la Satisfacción Laboral. Contrariamente a estos resultados, el estudio realizado por PEREA J. y Col. "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral de Enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga" en el que se encontró que para las variables Atención y Claridad Emocional no se encontraron resultados significativos, pero si se encontro diferencias significativas al comparar la Regulación Emocional en relación a la Satisfacción Laboral.

Como resultado final se obtuvo que si existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional:: Claridad Emocional y la Satisfacción Laboral; este resultado es similar al estudio realizado por PEREA J. y Col. "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral de Enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga" quienes concluyeron que si existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional (Claridad y Regulación Emocional) y la satisfacción laboral, además que las personas con mayor nivel de Claridad y Regulación Emocional perciben mayor nivel de Satisfacción Laboral. De la misma

manera guarda concordancia con el estudio realizado por BERRIOS M. "Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en contextos hospitalarios: un estudio exploratorio con Profesionales de Enfermería" quienes concluyeron que en los Profesionales de Enfermería la Inteligencia Emocional está relacionada con la Satisfacción Laboral, siendo el sexo una de las variables que ayudan a explicar las actitudes hacia su trabajo.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos con nuestra investigación podemos concluir:

- El nivel de Inteligencia Emocional Percibida en los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte, presentan una Adecuada Atención Emocional , Adecuada Claridad Emocional y una Adecuada Regulación Emocional. Destacando así valores normales en sus tres dimensiones.
- El nivel de Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte, se califica en un 60% se encuentran Satisfechos, el 26% Muy Satisfechos y el 14% se encuentran Insatisfechos.
- La Inteligencia Emocional Percibida en su dimensión: Claridad Emocional tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte, aceptando la hipótesis planteada, en la presente investigación en el presente estudio ($p < 0.05$).

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en el presente estudio nos permiten proponer las siguientes recomendaciones:

- Mantener la salud física y mental de los Profesionales de Enfermería mediante exámenes médicos periódicos. Asimismo realizar un Diagnóstico de la Inteligencia Emocional en los Profesionales de la Salud y estudiantes, utilizando el "Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) con el propósito de promover acciones encaminadas al bienestar de los estudiantes de Enfermería, futuros enfermeros y enfermeros asegurando así la calidad asistencial de la práctica profesional.
- Desarrollar talleres de Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral e implementar en los mismos ejercicios prácticos de escucha a sí mismo y de escucha activa, formación de atención a los sentimientos propios y de los demás, haciendo énfasis en el desarrollo de aptitudes emocionales, con uso racional de ellas y aprendiendo a manejarlas en función del bienestar individual y colectivo.

- Realizar investigaciones sobre Inteligencia Emocional relacionándolo con el rendimiento académico en adolescentes universitarios y/o escolares con el propósito de prevenir posibles problemas que afecten su salud mental, por ser un grupo estareo vulnerable.

IV. REFERENCIAS

1. Chacpi TN, Dávila HR, Paucar RN. Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
2. Corsino CZ, Gomez LS, Olaza CR. Satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales [tesis]. Lima:Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003
3. Olivares PJ, Quintana del Solar M, Matta MC, ChoyLJ, Ronquillo HW, Maldonado MMM. Satisfacción laboral de docentes universitarios de Departamento Académico de la Clínica Estomatológica. Rev Estomatol Herediana [serie en Internet]. 2006 Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v16n1/a05v16n1.pdf>
4. Leka BS, Griffiths JA, Cox TC. La organización del trabajo y el estrés. Serie protegiendo la salud de los trabajadores [serial online]. 2004. Disponible en URL: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
5. Castro SGR. Características de la satisfacción en el centro laboral desde la percepción del proveedor en la Microrred Chalaco Piura, 2004 [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2005.

6. Fernández SM, Moinello CA, Villanueva GA, Andrade RC, Rivera TM, Gómez OJ, Parrilla UO. Satisfacción laboral de los profesionales de atención en el área 10 del Insalud de Madrid. Rev Esp Salud Pública [serie en Internet]. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v74n2/satisfaccion.pdf>
7. Bandin MFM, Egusquiza OLB. Motivación y nivel de satisfacción laboral de la enfermera en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003.
8. Hurtado AK, Muñoz AE, Zaravia GS. Nivel de satisfacción laboral que experimentan las enfermeras asistenciales del Centro Médico Naval «Cirujano Mayor Santiago Távora». Bellavista 2002 [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002.
9. Goleman Daniel. Inteligencia Emocional. 1º Ed. Editorial Kairós. (2001).
10. Antonio Montaña Valle. La inteligencia emocional. Origen y concepto [internet]. Sappiens.com; 2002. disponible en: http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_del_Conocimiento/La_inteligencia_emocional._Origen_y_concepto/2EEFCE291C937A9E41256BC10037F75F?lopdocument

11. Jiménez Licea Laura. La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el Trabajador de la Salud. Revista de Enfermería IMSS. México; 2002. Disponible en:
http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A534.pdf
12. Candela Agulló Carlos; Barberá Heredia Ester; Ramos López Amparo; Sarrió Catalá Maite. Inteligencia Emocional y la Variable Género [internet].2000.Disponible en:
http://www.robertexto.com/archivo11/intemocional_genero.htm
13. Nancy Zambrano Chávez. Inteligencia Emocional [internet].2009. Disponible en: <http://www.slideshare.net/sistematizacion/inteligencia-emocional-1144462>
14. Olguin Jorge Raul. Inteligencia Emocional [internet]. Disponible en:
<http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional.htm>
15. Wikipedia@es, Inteligencia Emocional [internet].wikipedia.org; 2012. Disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional#cite_ref-4
16. García Ramos Martina; Luján López María Elena; Martínez Corona María de los Ángeles. Satisfacción Laboral del Personal de Salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. México; 2007.

17. Amozorrutia Jennifer. Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, 2007; vol. 15(1): 34-43
18. Esteban. La Satisfacción Laboral Es Importante Para La Salud [internet]. 2009. Disponible en:
<http://www.articulandia.com/premium/article.php/02-03-2009La-satisfaccion-laboral-es-importante-para-la-salud.htm#ixzz28HHih5rz>
19. Márquez Pérez Mónica Raquel. Satisfacción Laboral [internet]. Disponible en:
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccionlaboral/

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO

Buen Dia, soy Bachiller de Enfermería de la Escuela de Enfermería, estoy realizando un trabajo de investigación. La presente encuesta tiene como finalidad valorar la Inteligencia Emocional y su relación con el nivel de Satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería de la Microred Cono Norte.

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

I. DATOS PERSONALES :

Edad:	Sexo	Tiempo de trabajo	Condición de trabajo
01 () 20-29		01 () menos de 1 año	01 () contratado
02 () 30-39	01 () Masculino	02 () 1 a 5 años	02 () nombrado
03 () 40-49	02 () Femenino	03 () 5 a 10 años	03 () otro
04 () 50-59		04 () más de 10 años	

II. INTELIGENCIA EMOCIONAL:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. (NA: Nada de Acuerdo, AD: Algo de acuerdo, BA: Bastante de acuerdo, MA: Muy de acuerdo, TA: Totalmente de acuerdo)

		NA	AD	BA	MA	TA
		1	2	3	4	5
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.					
9.	Tengo claros mis sentimientos.					
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11.	Casi siempre sé cómo me siento.					
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

III. SATISFACCION LABORAL:

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

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

		NS	LS	S	MS	E S
		1	2	3	4	5
1.	Con las relaciones personales entre mi jefe y sus colaboradores					
2.	Con la manera como mis compañeros de trabajo se llevan entre sí					
3.	Con el nivel de motivación que tengo hacia mi trabajo					
4.	Con el sentimiento de desarrollo personal que obtengo de este centro laboral					
5.	Con las oportunidades de sobresalir profesionalmente en este trabajo (ascensos, etc.)					
6.	Con las oportunidades de actualización y/o capacitación que ofrece mi trabajo.					
7.	Con el reconocimiento que obtengo de mi jefe por el trabajo que realizo					
8.	Con el completo reconocimiento dado a mi trabajo					
9.	Con la oportunidad para tomar mis propias decisiones					

10.	Con la forma en que toman en cuenta mis opiniones					
11.	Con la remuneración económica que recibo por el trabajo que realizo					
12.	Con la proporción de trabajo que realizo					
13.	Con el horario de trabajo que se me asigna					
14.	Con el ambiente físico donde trabajo					
15.	Con las condiciones ambientales (luz, ventilación, etc. en las cuales realizo mi trabajo)					
16.	Con los conocimientos técnicos de mi supervisor					
17.	Con la forma de entenderme con mi supervisor					
18.	Con las políticas y sus aplicaciones en los empleados de este centro laboral					
19.	Con la forma en que está organizada la institución					
20.	Con el modo en que el equipo directivo resuelve los conflictos que se suscitan en este centro laboral					

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 02

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional.

Evaluación

Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, se sumó los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Luego se ve puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

Claridad

Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
Adecuada claridad 26 a 35	Adecuada claridad 24 a 34
Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35

Reparación

Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
Adecuada reparación 24 a 35	Adecuada reparación 24 a 34
Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

ANEXO N° 03

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

(ENCUESTA MEDIANTE EL CRITERIO DE EXPERTOS)

INSTRUCCIONES:

La validación del instrumento tiene como objetivo el recoger la información útil de personas especializadas en el tema:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL PERCIBIDA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DE LA MICRORED CONO NORTE TACNA - 2012”

Se compone de 10 ítems, los que se acompañan con su respectiva escala de estimación, que significa lo siguiente:

1. Representa ausencia de elementos que absuelven al interrogante planteada
2. Representa un abolición escasa de la interrogante
3. Significa la absolución del ítem en términos intermedios
4. Representa una estimación que el trabajo de investigación absuelve en gran medida a la interrogante planteada
5. Representa el mayor valor de la escala y debe ser asignado cuando se aprecia que el ítem es absuelto por el trabajo de investigación de una manera totalmente suficiente.

Marque con una "x" en la escala que figura a la derecha de cada ítem, según la opinión que merezca el instrumento de investigación.

HOJA DE PREGUNTAS PARRA LA VALIDACIÓN

PREGUNTAS	ESCALA DE VALIDACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. ¿Considera Ud. que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera ud. que la cantidad de los ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo material de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos e reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares se obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien dirige el instrumento?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
10. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos habría que incrementar o que aspectos habría que suprimirse?					

FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO N° 04

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

PROCEDIMIENTO:

PRIMERO: Se contruye un cuadro de doble entrada, como la que se muestra a continuaciom; y se colocan los puntajes para cada item de acuerdo al criterio establecido por el experto, ademas de sus respectivos promedios:

N° DE ITEM	EXPERTOS				PROMEDIO
	A	B	C	D	
1	4	4	4	5	4,25
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3,75
5	4	4	5	4	4,25
6	4	4	5	4	4,25
7	5	4	4	4	4,25
8	4	4	4	4	4
9	5	5	4	4	4,5

SEGUNDO: Con los promedios hallados se determina la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Donde: DPP} = \sqrt{(x-y_1)^2 + (x-y_2)^2 + \dots + (x-y_9)^2}$$

X= Valor máximo en la Escala concedido para cada ítem

Y= promedio de cada ítem

En este estudio la DPP hallada fue de: 1.69

TERCERO: Determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), con la ecuación:

$$\text{Donde: } D_{\max} = \sqrt{(x_1-1)^2 + (x_2-1)^2 + \dots + (x_9-1)^2}$$

X: valor máximo en la escala para cada ítem

Y: valor mínimo de la escala para cada ítem

La Dmax hallada fue de 10.7

CUARTO: La Dmax se divide entre el valor máximo de la escala, lo que nos da un valor de **2.14**

QUINTO: Con este último valor hallado, se construye una nueva escala valorativa a partir de cero hasta llegar a Dmax. Dividiéndose en intervalos iguales entre sí, llamándose con letras A, B, C, D, E.

Siendo:

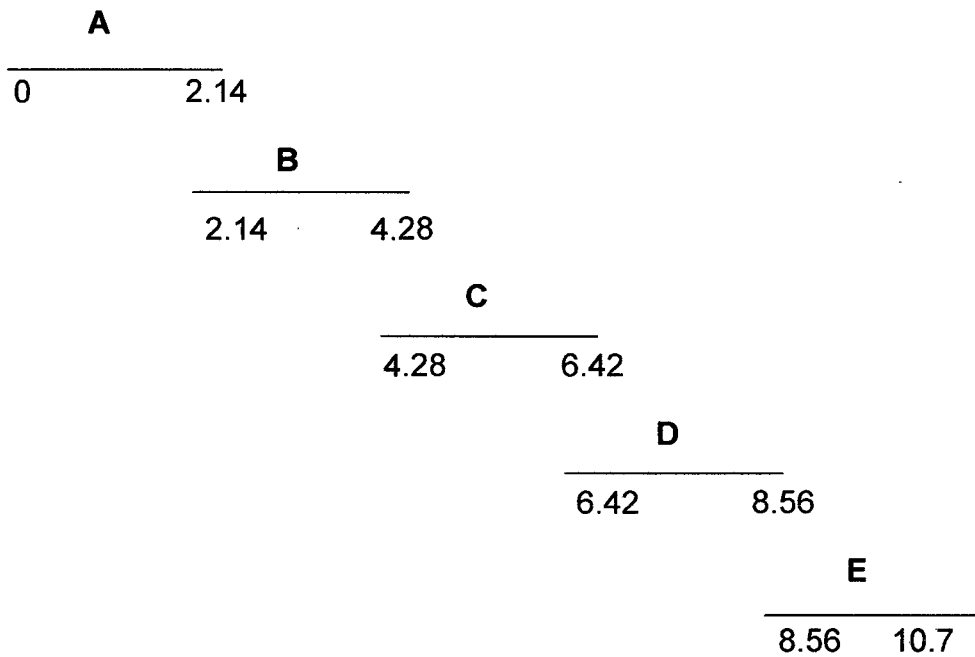
A= Adecuado total

B= Adecuado en gran medida

C= Adecuación promedio

D= Escasa adecuación

E= Inadecuación



SEXO: El punto DPP debe caer en las zonas A o B; en caso contrario la encuesta requiere reestructuración y/o modificación, luego de los cuales se somete nuevamente a juicio de expertos. El valor hallado DPP fue de **1.69** cayendo en la zona A, lo que significa adecuación total del instrumento y que puede ser aplicado a la población en estudio.

ANEXO N° 5

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
1.- INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.925	24
2.- SATISFACCION LABORAL	0.939	20

1.- INTELIGENCIA EMOCIONAL

***Resultado1 [Documento1] - SPSS Statistics Visor**

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Resultado

- [-] **Análisis de fiabilidad**
 - [+] Títulos
 - [+] Notas
 - [+] Escala: TODAS LAS VARI
 - [+] Títulos
 - [+] Resumen del proces
 - [+] Estadísticos de fiabil
 - [+] Estadísticos de los e
 - [+] Estadísticos total-ele
 - [+] Estadísticos de la es

Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	24

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
IF_1	82,53	227,981	,624	,921
IF_2	83,07	231,495	,629	,921
IF_3	83,07	228,638	,675	,920
IF_4	82,87	227,838	,547	,924
IF_5	84,13	255,981	-,031	,934
IF_6	83,93	234,924	,574	,922
IF_7	83,47	237,695	,509	,923
IF_8	83,20	238,600	,458	,924
IF_9	81,73	248,781	,237	,927
IF_10	82,00	238,429	,671	,921
IF_11	81,87	238,124	,540	,923
IF_12	82,20	239,314	,544	,923
IF_13	82,47	229,981	,798	,918
IF_14	82,73	236,067	,468	,924
IF_15	83,07	219,924	,840	,916
IF_16	82,53	240,838	,441	,924
IF_17	81,93	236,638	,804	,920
IF_18	81,93	231,781	,764	,919
IF_19	82,67	228,524	,635	,921
IF_20	82,00	229,000	,819	,918
IF_21	82,40	241,400	,579	,922
IF_22	81,80	244,886	,577	,923
IF_23	81,60	249,257	,422	,925
IF_24	81,87	233,981	,892	,918

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
86,13	256,410	16,013	24

2.- SATISFACCION LABORAL

Resultado 1 [Documento 1] - SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

Resultado

- [-] Análisis de fiabilidad
 - [-] Títulos
 - [-] Notas
 - [-] Escala: TODAS LAS VARI
 - [-] Títulos
 - [-] Resumen del proces
 - [-] Estadísticos de fiabil
 - [-] Estadísticos de los e
 - [-] Estadísticos total-ele
 - [-] Estadísticos de la es

Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	15	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SF_1	38,67	146,238	,391	,939
SF_2	38,53	141,695	,570	,937
SF_3	38,67	134,238	,790	,932
SF_4	38,47	135,838	,711	,934
SF_5	38,53	137,695	,700	,934
SF_6	38,47	136,552	,796	,933
SF_7	38,73	138,352	,693	,934
SF_8	38,80	138,314	,734	,934
SF_9	38,13	139,124	,769	,933
SF_10	38,20	136,886	,890	,931
SF_11	39,13	143,981	,514	,937
SF_12	38,33	133,095	,646	,937
SF_13	38,20	141,171	,544	,937
SF_14	39,07	149,781	,308	,940
SF_15	39,07	148,352	,337	,940
SF_16	38,40	137,971	,711	,934
SF_17	38,40	135,400	,717	,934
SF_18	38,93	142,781	,694	,935
SF_19	38,87	143,552	,675	,935
SF_20	39,07	144,924	,632	,936

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
40,67	154,952	12,448	20

ANEXO N° 6

PRUEBA DE INDEPENDENCIA

JI-CUADRADO

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

- **Hipótesis:**

H_0 : La Inteligencia Emocional (Claridad emocional) percibida No influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.

H_A : La Inteligencia Emocional (Claridad emocional) percibida influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.

Sea $\alpha = 0.05$.

- **Prueba Estadística:**

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

- **Distribución de la prueba estadística:** Cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximadamente X^2 con $(r-1)(c-1)=4$ grados libertad.
- **Regla de decisión:** Se rechaza H_0 si el valor de X^2 es mayor o igual que 9,488.

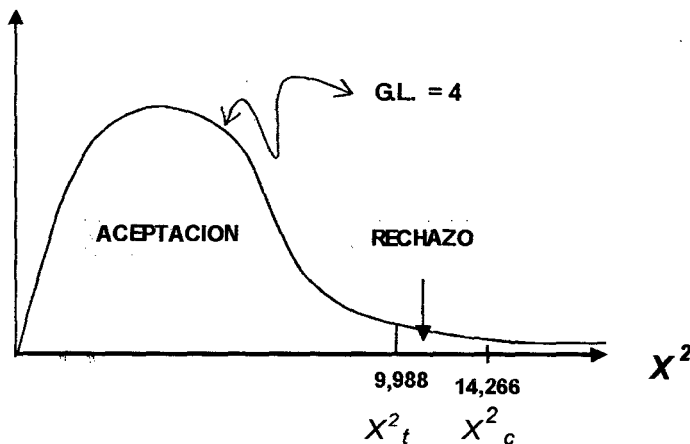
- **Cálculo de la Prueba estadística:**

Tabla de contingencia Claridad Emocional * Sexo

		Sexo		Total	
		Masculino	Femenino		
Claridad Emocional	Debe mejorar su claridad	Recuento	4	5	9
		Frecuencia esperada	1,1	7,9	9,0
	Adecuada claridad	Recuento	2	30	32
		Frecuencia esperada	3,8	28,2	32,0
	Excelente claridad	Recuento	0	9	9
		Frecuencia esperada	1,1	7,9	9,0
Total	Recuento	6	44	50	
	Frecuencia esperada	6,0	44,0	50,0	

Estadístico exacto de Fisher: $X^2=14,266$; G.L=4; $p=0,006 < 0,05$

- **Decisión estadística:** Se Rechaza H_0 porque $14,266$ es $> 9,488$ y el valor p es < 0.05 .



- **Conclusión:** Se concluye que H_0 es falsa, y que La Inteligencia Emocional (Claridad emocional) percibida influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna - 2012.