

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS
GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL
ALCIDES CARRIÓN DE LA PROVINCIA
DE TACNA, 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. JONATHAN ALEXANDER SOTO RODRÍGUEZ

ASESOR:

Dr. PEDRO LORENZO HERBERT RIVEROS VALDERRAMA

Para optar el título de:
INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA, 2019”

DEL BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

SOTO RODRIGUEZ, JONATHAN ALEXANDER

Siendo las 17:00 horas del treinta de octubre del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 890-2019-UPT-FACEM/D, de fecha 02.08.2019:

- Presidente : Mag. GUIDO BENEDICTO PALUMBO PINTO
- Secretario : MBA. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA
- Vocal : Ing. MINELLY ISABEL MARTINEZ PEÑALOZA

En la revisión de la Tesis, acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 17:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.-----


Mag. GUIDO BENEDICTO PALUMBO PINTO

Ing. MINELLY ISABEL MARTINEZ PEÑALOZA


MBA. RUBEN JAIME HUANCAPAZA CORA

Bach. JONATHAN ALEXANDER SOTO RODRIGUEZ

DEDICATORIA

A Dios, en primer lugar por permitirme dar un paso muy importante en mi vida. A mis padres que me han apoyado durante toda mi etapa estudiantil y por inculcarme la importancia de esforzarse para alcanzar mis objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Tacna, por abrirme sus puertas y permitirme estudiar en sus aulas, donde día a día compartimos muchos conocimientos con los docentes y compañeros.

A mis amigos, que hicieron de mi vida universitaria una etapa muy alegre y amena, durante toda mi estancia en la universidad.

A mi asesor de investigación, por su asesoramiento continuo, conocimiento, predisposición y ánimo para la realización de la presente investigación. A mis jurados de tesis, que a la vez fueron mis asesores en la etapa final de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema principal	3
1.2.2. Problemas secundarios	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. Justificación teórica.....	4
1.3.2. Justificación metodológica.....	4
1.3.3. Justificación práctica.....	5
1.4. OBJETIVOS.....	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. HIPÓTESIS	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis específicas	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ANTECEDENTES.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes locales	9

2.2.	BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS.....	12
2.2.1.	Inteligencia emocional	12
2.2.2.	Satisfacción laboral	19
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS.....	29
CAPÍTULO III.....		31
METODOLOGÍA		31
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.4.	VARIABLES E INDICADORES	31
3.4.1.	Identificación de variable.....	31
3.4.1.1.	Variable independiente.....	31
3.4.1.2.	Variable dependiente.....	31
3.4.2.	Operacionalización de la variable.....	32
3.4.2.1.	Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional.....	32
3.4.2.2.	Operacionalización de la variable Satisfacción laboral	32
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.6.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.7.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	35
CAPÍTULO IV.....		37
RESULTADOS.....		37
4.1.	VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	37
4.1.1.	Validación del instrumento	37
4.1.2.	Aplicación del coeficiente de confiabilidad.....	37
4.1.2.1.	Variable 1: Inteligencia Emocional	37
4.1.2.2.	Variable 2: Comportamiento del consumidor	37
4.2.	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	38

4.3.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	39
4.3.1.	Resultados descriptivos de la Variable Inteligencia Emocional	39
4.3.1.1.	Análisis descriptivo de la Dimensión Autoconciencia.....	39
4.3.1.2.	Análisis descriptivo de la Dimensión Autorregulación.....	40
4.3.1.3.	Análisis descriptivo de la Dimensión Motivación.....	41
4.3.1.4.	Análisis descriptivo de la Dimensión Empatía.....	43
4.3.1.5.	Análisis descriptivo de la Dimensión Habilidades sociales	44
4.3.1.6.	Análisis descriptivo de la Variable Inteligencia Emocional.....	45
4.3.2.	Resultados descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral	46
4.3.2.1.	Análisis descriptivo de la Dimensión Factores higiénicos	46
4.3.2.2.	Análisis descriptivo de la Dimensión Factores motivacionales	48
4.3.2.3.	Análisis descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral.....	49
4.3.3.	Pruebas de normalidad para las dimensiones en estudio	50
4.4.	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	51
4.4.1.	Verificación de las hipótesis específicas.....	51
4.4.1.1.	Verificación de la primera hipótesis específica.....	51
4.4.1.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica	53
4.4.1.3.	Verificación de la tercera hipótesis específica	55
4.4.1.4.	Verificación de la cuarta hipótesis específica	57
4.4.1.5.	Verificación de la quinta hipótesis específica	59
4.4.2.	Verificación de la hipótesis general	61
4.5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
	CONCLUSIONES	66
	SUGERENCIAS	68
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
	APÉNDICE	73

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional.....	32
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral	32
Tabla 3. Escala de valoración para la variable "Inteligencia Emocional"	35
Tabla 4. Escala de valoración para la variable “Satisfacción Laboral”	35
Tabla 5. Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional	37
Tabla 6. Alfa de Cronbach para la variable Comportamiento del consumidor.....	37
Tabla 7. Análisis por indicador de la Dimensión Autoconciencia.....	39
Tabla 8. Análisis por indicador de la Dimensión Autorregulación.....	40
Tabla 9. Análisis por indicador de la Dimensión Motivación	41
Tabla 10. Análisis por indicador de la Dimensión Empatía.....	43
Tabla 11. Análisis por indicador de la Dimensión Habilidades sociales	44
Tabla 12. Resultados generales de la Variable Inteligencia Emocional	45
Tabla 13. Escala de medición para la Variable Inteligencia Emocional.....	45
Tabla 14. Análisis por indicador de la Dimensión Factores higiénicos.....	46
Tabla 15. Análisis por indicador de la Dimensión Factores motivacionales	48
Tabla 16. Resultado generales de la Variable Satisfacción Laboral	49
Tabla 17. Escala de medición para la Variable Satisfacción Laboral	49
Tabla 18. Prueba de normalidad para las dimensiones en estudio.....	50
Tabla 19. Regresión lineal de Autoconciencia y Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 20. Regresión lineal de Autorregulación y Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 21. Regresión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral	55
Tabla 22. Regresión lineal de Empatía y Satisfacción Laboral	57
Tabla 23. Regresión lineal de Habilidades sociales y Satisfacción Laboral	59
Tabla 24. Regresión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral	61

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Análisis de la Dimensión Autoconciencia	39
<i>Figura 2.</i> Análisis de la Dimensión Autorregulación	41
<i>Figura 3.</i> Análisis de la Dimensión Motivación	42
<i>Figura 4.</i> Análisis de la Dimensión Empatía	43
<i>Figura 5.</i> Análisis de la Dimensión Habilidades sociales	45
<i>Figura 6.</i> Análisis de la Dimensión Factores higiénicos	47
<i>Figura 7.</i> Análisis de la Dimensión Factores motivacionales.....	49
<i>Figura 8.</i> Dispersión lineal de Autoconciencia y Satisfacción Laboral.....	52
<i>Figura 9.</i> Dispersión lineal de Autorregulación y Satisfacción Laboral	54
<i>Figura 10.</i> Dispersión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral	56
<i>Figura 11.</i> Dispersión lineal de Empatía y Satisfacción Laboral	58
<i>Figura 12.</i> Dispersión lineal de Habilidades sociales y Satisfacción Laboral	60
<i>Figura 13.</i> Dispersión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral	62

RESUMEN

La presente investigación tiene el objetivo principal de determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019. Para ello, se realizó una investigación con un diseño descriptivo, causal explicativa de corte transversal; la muestra estuvo compuesta por 100 personas que conforman al Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna; el instrumento para ambas variables fue un cuestionario con 24 ítems para la Variable Inteligencia Emocional y 24 ítems para la Variable Satisfacción Laboral.

Con respecto a las conclusiones, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, se comprobó que la Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”; así mismo, el 70.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Inteligencia Emocional. Donde la Variable Inteligencia Emocional, con una media de 87.64 es valorada como una “Alta Inteligencia Emocional”; la Variable Satisfacción Laboral; con una media de 42.67 es valorada como una “Baja Satisfacción Laboral”.

ABSTRACT

The present investigation has the main objective of determining the influence of Emotional Intelligence in the Job Satisfaction of Nursing Personnel working in the General Services of Daniel III Alcides Carrión Hospital of the Province of Tacna, 2019. To do this, an investigation was carried out with a descriptive, correlational cross-sectional design; The sample consisted of 100 people who make up the Nursing Personnel working in the General Services of the Daniel Alcides Carrión III Hospital of the Province of Tacna; The instrument for both variables was a questionnaire with 24 items for the Emotional Intelligence Variable and 24 items for the Job Satisfaction Variable.

With respect to the conclusions, with an asymptotic significance of $0.000 < 0.05$, it was found that Emotional Intelligence significantly influences the Job Satisfaction of Nursing Personnel working in the General Services of Daniel III Alcides Carrión Hospital of the Province of Tacna, 2019 "; Likewise, 70.92% of Labor Satisfaction is explained by the variation of Emotional Intelligence. Where the Emotional Intelligence Variable, with an average of 87.64 is valued as a "High Emotional Intelligence"; the Job Satisfaction Variable; with an average of 42.67 it is valued as a "Low Labor Satisfaction".

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se cuenta con mucha información acerca de la importancia de la Inteligencia Emocional; sin embargo, esta no es estudiada por el personal a cargo de los recursos humanos. Es por ello que, la presente investigación, busca demostrar cómo podría llegar a influir la inteligencia emocional en la satisfacción laboral. Pues, la satisfacción laboral, es vital para que las organizaciones sean productivas y se reduzcan los índices de rotación de personal.

En ese sentido, la presente investigación se encuentra dividida en cinco capítulos:

El Capítulo I, Planteamiento del Problema, tiene en su contenido la descripción y formulación del problema, la justificación, y objetivos de la investigación.

El Capítulo II, Marco Teórico, se refiere a los antecedentes y las bases teóricas, así como también la definición de los conceptos básicos, los mismos que nos permitirán entender este trabajo.

El Capítulo III, Metodología, en la cual se hace referencia del tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procedimientos, técnicas e instrumentos de evaluación de los datos.

El Capítulo VI, Análisis de Resultados, expresado por tablas y figuras con su respectiva descripción, así como su comprobación de la Hipótesis, que usa técnicas estadísticas como el Coeficiente de Determinación R^2 y el análisis de Regresión Lineal. En este capítulo se acepta o rechaza la hipótesis general planteada dentro del estudio, permite aclarar el problema general y el aporte de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Dentro de los activos intangibles que mantienen las organizaciones vanguardistas, se encuentran los equipos de trabajo auto dirigido; la generación y continuidad de estos equipos conforman un valor agregado a la organización. Por otro lado, la teoría económica indica que el Estado (refiriéndose a sus diferentes entidades que lo componen) son malos administradores de los recursos (escasos por naturaleza). Es en estas teorías opuestas, que se deben reconocer las características intrínsecas y extrínsecas de la organización, con la finalidad de mejorar su desempeño y cumplir con sus objetivos.

Dentro de los equipos de trabajo, la satisfacción laboral, representa la piedra angular del desempeño exitoso o mediocre de la organización. En una empresa ocurren muchas veces conflictos entre trabajadores y empleadores; los cuales si no son remediados a tiempo, mellarán el crecimiento y desarrollo de la organización, reduciendo sus posibilidades de ser competitivos en el mercado.

Dentro de satisfacción laboral la gestión de la administración cumple un doble rol; el primero, de regulador al establecer la normativa, indicar las recompensas y castigos que correspondan; el segundo rol, es de facilitador, al generar los espacios necesarios que los colaboradores requieren para entablar relaciones, tanto dentro como fuera de la organización.

La institución donde se pretende desarrollar la investigación es el Hospital III Daniel Alcides Carrión; esta entidad presta sus servicios a la población tacneña, su principal función es dirigir y coordinar las actividades técnico - administrativas de los programas de línea, asignados al Área de competencia del Ministerio de Salud y Gobierno Regional de Tacna; deben hacer cumplir las políticas del Estado, visión, misión, objetivos y normas nacionales y regionales de salud; dentro de sus relaciones, depende de la dirección del MINSA y la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tacna [GRT].

Esta institución se relaciona con las entidades y organizaciones públicas y privadas del sector y Sistema Nacional, Macroregional y Regional de Salud. Por ello, investigar acerca de la satisfacción laboral de los colaboradores, basados en las características de su actual inteligencia emocional, es importante. De no realizarse la investigación, no se sabría la situación actual del personal de enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión, reduciendo las posibilidades de mejorar su servicio a pesar de su gran importancia para la salud pública de la población, en la Región Tacna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- A. ¿Cuál es la influencia de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?
- B. ¿Cuál es la influencia de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?
- C. ¿Cuál es la influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?
- D. ¿Cuál es la influencia de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?
- E. ¿Cuál es la influencia de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de esta investigación se justifica bajo tres enfoques: teórico, metodológico y práctico.

1.3.1. Justificación teórica

En el estudio incluye diferentes teorías científicas, las mismas que serán analizadas para perfeccionar sus contenidos; de esta manera se incrementará el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad por sí misma.

En tal sentido, se trabajará en base a dos teorías, principalmente: Goleman (2018) quien explica a todo el mundo la teoría de la inteligencia emocional y su importancia para resolver los problemas, dentro de esta teoría da a conocer cinco dimensiones básicas; Herzberg (2017) por su parte, da a conocer que la satisfacción laboral es uno de los objetivos del área administrativa, pues sin ellos, no se llegarían a las metas establecidas de manera eficiente, así mismo da a conocer las dos dimensiones de su teoría.

Por otra parte, la gran mayoría de estudios con respecto a los recursos humanos provienen de Estados Unidos y Europa; además, la poca teoría existente en el Perú, está centralizada en la capital, Lima. Entonces al desarrollar esta investigación, se estaría aportando al conocimiento en esta área.

1.3.2. Justificación metodológica

A través de la “Política Nacional de Calidad en Salud”, el Ministerio de Salud [MINSa] (2009) desarrolla diversas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud a nivel nacional, en sus diferentes áreas y organismos; administrada por sus directivos, funcionarios y trabajadores, en los diferentes niveles del sistema de salud. Estos lineamientos estratégicos serán considerados para el desarrollo de la investigación. Además, buscarán los permisos correspondientes al área en cuestión.

Para realizar la medición de las variables en estudio es necesario hacer uso de la estadística descriptiva; para medir la relación entre ambas variables, se debe hacer uso de la estadística inferencial. Además, el desarrollo de la investigación estará bajo la estructura metodológica de la investigación propuesta por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna; además, será imprescindible el uso estricto de las Normas APA en su versión 6.0.

1.3.3. Justificación práctica

La investigación debe realizarse por los beneficios que genera, no solo al área de estudio; también, beneficiará a la población que es atendida en el Hospital III Daniel Alcides Carrión. Las implicaciones prácticas, se relacionan a los resultados de la investigación, estos permitirán describir de manera detallada, en qué estado se encuentra la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área en estudio. Beneficiándose la administración y el personal que labora en la institución. La relevancia social que se obtendrá, está vinculada a la satisfacción laboral que se buscará mejorar. Brindando un mejor servicio a las instituciones relacionadas con el área y la población tacneña que solicita el servicio de salud.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- A. Analizar la influencia de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- B. Evaluar la influencia de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- C. Evaluar la influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

- D. Establecer la influencia de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- E. Analizar la influencia de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas

- A. Existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- B. Existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- C. Existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- D. Existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.
- E. Existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Los antecedentes encontrados para su revisión son descritos de manera geográfica en orden ascendente para cada variable; es decir, se presentarán antecedentes locales, nacionales, internacionales.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Estrella (2018) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional y factores que inciden en el rendimiento académico en estudiantes universitarios”. El objetivo de esta investigación fue precisar si la inteligencia emocional está relacionada con los factores que inciden en el rendimiento académico y a su vez con la calificación general de un grupo de estudiantes universitarios. Entre las principales conclusiones se obtuvo que existen relaciones significativas en las variables estudiadas, ya que la escala MEDMAR de rendimiento académico tuvo una relación significativa y de moderada intensidad con las calificaciones de los alumnos, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de .510.

Medina (2018) realizó una investigación titulada “Impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, Berlín, Alemania”. El objetivo de esta investigación fue determinar el impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, campus Berlín, Alemania. Entre las principales conclusiones se obtuvo que existe un impacto de los factores intrínsecos en el grado de satisfacción laboral de los profesores de la Universidad EBC Hochschule, Berlín, Alemania al obtener una correlación positiva (fuerte); podemos afirmar que a medida que se incrementan los factores intrínsecos, también lo hace el grado de satisfacción y viceversa; es decir, la relación es directa.

Borrero (2017) realizó una investigación titulada “Adaptación, implementación y evaluación de un programa para el desarrollo de inteligencia emocional en estudiantes de las carreras de formación de docentes de una Universidad Privada en el Sur de Cali, 2016”.

El objetivo de esta investigación fue analizar si después de la implementación un programa para el desarrollo de Inteligencia Emocional (IE), se producen cambios en las dimensiones de IE propuestas por Mayer y Salovey (1997), percepción, comprensión y regulación emocional, en estudiantes de las carreras de formación de docentes de una Universidad Privada en el Sur de Cali, 2016. Entre las principales conclusiones se obtuvo que, para la primera dimensión, los datos no se ajustaron al modelo de análisis, para la segunda dimensión, hubo una evolución positiva y para la tercera, los cambios fueron mínimos.

Velasteguí (2017) realizó una investigación titulada “La inteligencia emocional en la formación integral de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Agropecuaria de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, extensión Santo Domingo de los Tsáchilas. El objetivo de esta investigación se centra en la importancia del rol que cumple el docente como agente de desarrollo de la inteligencia emocional en sus estudiantes, sus habilidades de autoconocimiento, autocontrol, empatía, comunicación e interrelación. Entre las principales conclusiones se obtuvo que, la inteligencia emocional si incide en la formación integral de los estudiantes. De tal forma se sugirió que la universidad y los docentes se fomente la inteligencia emocional dentro de las aulas y propiciar una formación integral a los futuros profesionales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Factor (2018) realizó una investigación titulada “La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo.

Entre las principales conclusiones se obtuvo que existe relación significativa entre la teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral, ya que el 75% del personal administrativo encuestado manifiesta tener insatisfacción laboral en la UNASAM, apreciándose que el 50% de los encuestados califica como malo los procesos de promoción, el 49% considera como mala la capacitación y el 43% evalúa como mala la supervisión, la política de salarios y la seguridad en el trabajo.

Cárdenas (2017) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de inteligencia emocional en las internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Entre las principales conclusiones se obtuvo que Las internas de Enfermería presentaron un nivel inteligencia emocional 18% alto, 56% medio y 26% bajo, en relación a las dimensiones de la inteligencia emocional presentaron un nivel medio; en autoconciencia 52%, en autorregulación 54%, en motivación 64%, en empatía 52%, en habilidades sociales 58%, menores porcentajes se registraron en la dimensión de motivación 14% nivel alto.

Benavente (2017) realizó una investigación titulada “La Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad de Ventas de los Trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015”. El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna. Entre las principales conclusiones se obtuvo que la investigación desarrollada permitió determinar, dado el cálculo de un p-valor de 0.00, que existe influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna. Este resultado se complementa dado el R-cuadrado de 37.95% que explica que dicho resultado tiene tal grado de influencia. Este resultado nos permite comprobar que efectivamente un trabajador satisfecho con su lugar de trabajo tiende a mostrar mejores índices de productividad, por lo cual resulta muy importante para una empresa como Teleatento Perú, mantener en cada una de sus sedes adecuadas condiciones para garantizar una respuesta adecuada de sus colaboradores.

2.1.3. Antecedentes locales

Palza (2014) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral del enfermero(a) - Hospital Hipólito Unanue Tacna -2014”. El objetivo de esta investigación fue determinar la Inteligencia Emocional y su relación con la Satisfacción Laboral del Enfermero(a) del HHUT-2014.

Entre las principales conclusiones se obtuvo que la Inteligencia Emocional si influye significativamente en la satisfacción laboral, los Enfermeros presentan un adecuado nivel de inteligencia Emocional en sus dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, las Enfermeras presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en dos dimensiones: Claridad y Reparación Emocional. Asimismo el 85 % de los Enfermeros (as), se encuentran medianamente satisfechos en relación a la satisfacción laboral.

Zeballos (2017) realizó una investigación titulada “La Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral de los Trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el Periodo 2017”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017.

Entre las principales conclusiones se obtuvo la existencia de una relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, dado un p-valor de 0.0239, que explica la existencia de tal relación, un coeficiente de correlación de -0.54 que explica la relación negativa y un R-cuadrado que nos indica que la satisfacción laboral genera la variabilidad del estrés laboral en 29.616%. Ello nos da a entender que el estrés laboral se está viendo afectado en gran medida y de forma negativa debido a la satisfacción laboral.

Capacute (2017) realizó una investigación titulada “Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna – 2016”. El objetivo de esta investigación fue identificar la inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de centro quirúrgico del H.D.A.C. Tacna 2016.

Entre las principales conclusiones se obtuvo que la inteligencia emocional percibida se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Así mismo, las enfermeras tienen un adecuado nivel de inteligencia emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación, el nivel de la inteligencia emocional global es medio con 82%; el nivel de satisfacción laboral global es alto 82%.

Piaggio (2017) realizó una investigación titulada “La Organización Inteligente y la Satisfacción Laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, Período 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar la relación del Modelo de Organización Inteligente y la Satisfacción laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna en el periodo 2016. Entre las principales conclusiones se obtuvo que existe una relación directa y significativa entre la Organización Inteligente y la Satisfacción laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna. Además No existe una relación directa y significativa entre los modelos mentales y la satisfacción laboral ni entre el dominio personal y la satisfacción laboral pero sí existe una relación directa y significativa entre: el pensamiento sistémico y la satisfacción laboral, entre el aprendizaje en equipo y la satisfacción laboral, entre la creación de la visión compartida y la satisfacción laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna

2.2. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS

2.2.1. Inteligencia emocional

2.2.1.1. Conceptos de Inteligencia emocional

En un sentido muy real, todos nosotros tenemos dos mentes, “una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir nuestra vida mental” (Goleman, 1996, pág. 96).

La inteligencia emocional ha sido tema de discusión por diversos autores, desde que la teoría fue introducida; por ello, esta teoría es entendida bajo diferentes enfoques. Estos enfoques muestran la capacidad de las personas para relacionarse con las demás, capacidad de mantener un control de las emociones, de manera individual, para afrontar diferentes situaciones contrarias; una forma de entenderla, es a través del control, regulación y la organización de todas las variables vinculadas con la personalidad, que contribuyen al éxito; también está, la visión que describe esta inteligencia como la habilidad para manejar todo tipo de información emocional.

Bajo el concepto de Salovey & Mayer (1990) esta habilidad permite la comprensión de las emociones, tener un conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones; de esta manera se promueve un crecimiento emocional e intelectual. En el año 1995, Daniel Goleman presentó un libro titulado “Inteligencia Emocional”; el cual se convirtió en la principal fuente de consulta, llegando a ser un Best-seller; el alcance de este libro es aceptado por diferentes áreas de estudio. Dicho autor conceptualiza la inteligencia emocional, como la capacidad de reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, para motivarnos y monitorizar nuestras relaciones (Goleman, 2018).

Moreno, Vicente & Martínez (1998) a través de su investigación, expresan que Thorndike en el año 1920 es quien introduce el término “Inteligencia Social” y lo conceptualiza como una habilidad para comprender y dirigir a las personas, actuando de forma adecuada (sabiamente) en sus diferentes relaciones. Sin embargo, desde esa fecha se han desarrollado diferentes conceptos que han dado algún aporte al actual conocimiento.

Por otra parte, el término “Inteligencia Emocional” fue acuñado por primera vez, por los psicólogos norteamericanos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, ellos conceptualizaron el término como la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento.

El autor establece que tener inteligencia emocional permite adaptarse de manera exitosa a las diferentes situaciones de la vida; tal inteligencia es formada por un conjunto de meta habilidades que pueden ser aprendidas; el autor propone que este tipo de inteligencia, bien enfocada, puede ser el mejor indicador del éxito vital (Goleman, 2018).

2.2.1.2. Modelo de las habilidades emocionales de Goleman

De acuerdo a Goleman (2018) la inteligencia emocional cuenta con cinco componentes. Comprende un conjunto de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones propias y con las demás personas. El concepto se desarrolla y aplica directamente al ámbito laboral y organizacional; por ello es entendido como modelo mixto, basado en procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Las dimensiones son: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales.

Estas habilidades son también llamadas competencias emocionales, que se encuentran vinculados a la personalidad; es decir, los rasgos que involucran la capacidad para relacionarse con los demás de manera positiva, son los de mayor relevancia. A continuación se describen las dimensiones del modelo de Goleman, las cuales guiarán el desarrollo de la investigación.

2.2.1.2.1. Autoconocimiento

Conocerse es una de las tareas más difíciles, porque se pone en juicio la racionalidad de cada uno, pero también, los miedos y pasiones. Conseguir conocerse, es la primera aptitud de la Inteligencia Emocional.

Al lograr conocer las características internas como las debilidades y fortalezas, se puede aprender a identificar los estados de ánimo y las consecuencias que estos pueden tener en su comportamiento, difícilmente podrá controlar sus reacciones y utilizarlas productivamente. “Tampoco podrá comprender bien el comportamiento de los que le rodean, identificar sus sentimientos y emociones, ni podrá actuar con efectividad en sus relaciones interpersonales todo lo cual resulta esencial en el trabajo de dirección” (Goleman, 1996, pág. 115).

Gascón (2003) afirma que el autoconocimiento debe comprenderse como un eje o centro, aunque no parezca tal, por encontrarse ausente o tergiversado, desnaturalizado o tapado. Por parecer tan cubierto, diríase que no cuenta para la vida cotidiana. Dada la situación de seres racionales, se debe estar motivado por cultivar el pensamiento. Un pensamiento que nos permita conocernos y conocer de los demás; en el plano de la educación, la didáctica se encarga de adoptar el autoconocimiento como un referente de la formación, siempre que pueda ser más útil para conocer y ser mejor persona.

Goleman (2018) referencia a Sócrates cuando expresó “conócete a ti mismo”, siendo este autoconocimiento la piedra angular de la inteligencia emocional. En otras palabras, es tener consciencia de uno mismo, reconociendo las debilidades y amenazas.

2.2.1.2.2. Autorregulación

Según Goleman (1996) es lo que “controla nuestros impulsos y emociones antes de realizar algo o de actuar y determinar porque en cierta situación se fracasó y como se podría solucionar. Es decir; si el líder actúa así, le dará confianza a los que lo rodean. Si el líder maneja esta habilidad, la reflexión y el pensamiento siempre estarán en primer lugar y no tendrá miedo al cambio.” (pág. 120)

La autorregulación se refiere a la capacidad de gestionar o encauzar las emociones de manera adecuada. Esta autorregulación se manifiesta cuando las personas se encuentran frente a situaciones, y no desean mostrar ciertas emociones no deseadas (Lozano, Salinas, & Carnicero, 2004).

Algo que se debe tener en cuenta es que si en vez de controlar las emociones negativas, se bloquean o reprimen, con el tiempo estas expresiones serán desviadas a través de otra conducta o reacción. Para llegar a controlar la expresión inadecuada de la emoción, lo primero se debe trabajar esta habilidad; luego se deben reconocer las tendencias y cualidades de uno mismo.

2.2.1.2.3. Motivación

Se refiere a las tendencias emocionales que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas. Parte de la "la capacidad de motivarse uno mismo", siendo la aptitud maestra para Goleman (1996), aunque también intervienen e influye "la motivación de los demás". "Los verdaderos buenos resultados requieren cualidades como perseverancia, disfrutar aprendiendo, tener confianza en uno mismo y ser capaz de sobreponerse a las derrotas".

Chiavenato (2007) desde su punto de vista, la motivación es la mínima división de la perspectiva microscópica del comportamiento organizacional. Dado el tamaño de la información, resulta difícil definir en pocas palabras o sintetizar, el concepto de motivación dentro de las organizaciones. En tal sentido, la motivación es el resultado de la interacción entre un individuo y la situación que lo rodea; entonces, la situación desarrollada en el entorno que vive el individuo en ese momento y la forma como la vive, esto impulsará que el individuo realice sus actividades con una actitud positiva o no.

La motivación de acuerdo a Goleman (2018) es un estado de ánimo, que determinará el éxito de las actividades desarrolladas por algún individuo; esta motivación afecta directamente en el rendimiento de las personas, la atención que prestan y lógicamente los resultados. Así mismo, la autoestima al relacionarse con el optimismo, se observa que ser un optimista realista, permite traer diversos beneficios como mantener una actitud que impide caer en la apatía, la desesperación o la depresión frente a las adversidades

2.2.1.2.4. Empatía

Es considerar los sentimientos ajenos ya que forma parte de la Inteligencia Social, saber cómo decir las cosas, como actuar y entender el punto de vista de cada uno de los miembros del equipo; ya que cuenta con dos elementos: la conciencia social (lo que sentimos sobre los demás) y la aptitud social (lo que hacemos con esa conciencia social) (Goleman, 1996).

Fernández, López, & Márquez (2008) explica que la empatía es la capacidad de simular o experimentar los estados emocionales de otras personas; esta capacidad es preponderante en muchas formas de interacción social para la adaptación de las personas.

Hoy en día, la neurociencia ha permitido conocer acerca de los circuitos neuronales que funcionan cuando se desarrolla la empatía. Dichos estudios se han enfocado en la presentación de estímulos, diferenciando las emociones, como las expresiones de asco, los somato sensoriales y los dolorosos; también se ha investigado acerca de la relación entre la empatía y el perdón.

Goleman (2018) por su parte, explica que la empatía es la capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás; esta capacidad permite a las personas ser compasivos con los demás, dirigir una empresa, tener relaciones afectivas con los demás, entre otras capacidades; por el contrario, si no se ha desarrollado la empatía en las personas, existe una mayor probabilidad que estos individuos lleguen a ser psicópatas, violadores o pederastas.

2.2.1.2.5. Habilidades Sociales

Representa la capacidad con la que cuentan las personas, para “manejar las relaciones con los demás y conducirlos en determinada dirección, todos los componentes anteriores combinados aumentan las Habilidades Sociales” (Goleman, 1996, pág. 135).

Elia (2005) define a estas habilidades como un conjunto de hábitos que forman parte de la conducta, estos hábitos ayuda a generar y mantener relaciones interpersonales satisfactorias, sentir alegría al estar dentro de un grupo, que las personas del entorno no se opongan a nuestros objetivos. Al desarrollar estas habilidades es posible maximizar la probabilidad de obtener beneficios; mientras que, al no desarrollar estas habilidades se corre el riesgo de no generar lazos amicales con las demás personas, dificultando el desarrollo personal, profesional y espiritual.

Goleman (2018) explica que tener estas habilidades es todo un arte y que generalmente se obtienen con la práctica y esfuerzo; un requisito para poder conectar con los demás es necesario tener un mínimo de sosiego interno. Esta capacidad está íntimamente relacionada con la empatía y el autocontrol, las cuales garantizan la eficacia al tratar con otras personas; por el contrario la falta de esta capacidad, conduce a mantener un fracaso interpersonal reiterado, ser una persona antisocial o generar odio hacia las personas.

2.2.1.3. Otros modelos de Inteligencia emocional

2.2.1.3.1. Modelo de cuatro fases de Inteligencia emocional o modelo de habilidad

Salovey & Mayer (1990) conciben la inteligencia emocional como el análisis y el procesamiento de la información emocional. A través de este enfoque se busca comprender las emociones de tal manera, que se puedan manejar en el momento propicio. Este modelo está compuesto por cuatro capacidades emocionales básicas:

- Percepción emocional:

Habilidad que permite comprender las emociones, a medida que las personas se desarrollan y maduran.

- Asimilación emocional:

Luego que la emoción es evaluada conscientemente, es posible guiar la acción y tomar una decisión.

- **Comprensión emocional:**

Un buen análisis de las situaciones va de la mano con la capacidad de razonamiento y control sobre las emociones; así mismo, la cultura y el entorno de la persona, juegan un papel preponderante.

- **Regulación emocional:**

Las emociones son manejadas y reguladas constantemente, con la finalidad de generar un crecimiento personal y colectivo.

Cada una de estas etapas comprende de una serie de habilidades específicas, que al agruparlas se obtiene un concepto de inteligencia emocional; en el cual se perciben y expresan las emociones, estas son asimiladas en el pensamiento, son entendidas, razonadas y reguladas, hacia dentro y fuera de los individuos.

2.2.1.3.2. El modelo de la inteligencia emocional y social

Fue propuesto por Bar-On y explica la forma como una persona se relaciona con los individuos que lo rodean y con el entorno (medio ambiente). Agrupa a cinco componentes, los cuales son usados para enfrentar la vida efectivamente:

- **Componente Intrapersonal:**

Implica la habilidad para manejar las emociones fuertes, tanto positivas como negativas; también incluye, el control de los impulsos, por querer estar muy cerca de alguien o dañar a los demás.

- **Componente Interpersonal:**

Reúne las habilidades de ser un individuo consciente de las demás personas, que comprende y se relaciona con otros individuos. Esta capacidad involucra las expresiones dirigidas hacia otras personas cercanas o lejanas.

- **Gestión de estrés:**

Durante diferentes aspectos de la vida, las personas están sometidas a diferentes actividades que generan preocupación y estrés; para poder enfrentar

la visa, es imprescindible tener una visión de la vida de manera optimista. Las personas deben buscar la forma de lidiar con estas actividades.

- Humor General:

Esta habilidad se basa en la capacidad de las personas de ser conscientes, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. Dicho sea de paso, las personas que se relacionan con otros individuos de mejor manera, alcanzan una vida más plena y son más felices.

- Adaptabilidad:

Es la habilidad para adaptarse rápidamente al cambio y resolver problemas de toda índole, dando una visión más calmada de la naturaleza del problema. De esta manera, las personas generan sabiduría que les permite responder de la forma más asertiva ante los problemas.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Conceptos de Satisfacción laboral

Herzberg (2017) indica que la satisfacción de una persona en su centro de trabajo, es producto de obtener una renta de acorde al puesto de trabajo, para cumplir sus funciones con un mayor grado de responsabilidad y que experimenten un crecimiento personal. Como resultado muchas organizaciones orientan esfuerzos en mejorar internamente los puestos de trabajo; lo que permite mejorar el desarrollo personal y el buen funcionamiento de las actividades realizadas por los colaboradores.

Hoppock (1935) explicó que la satisfacción es uno de los resultados más reconfortantes en las actividades laborales de las personas; también indica que existe una relación implícita o explícita entre la satisfacción y el desempeño. Dentro del comportamiento organizacional, la satisfacción laboral es una variable que ha sido objeto de estudio. (Robbins & Judge, 2009).

Existen elementos para tener en cuenta al investigar esta variable; la primera, porque es el factor de mayor consideración dentro de una organización; la segunda, se relaciona con el propósito de tener colaboradores satisfechos y como consecuencia aumenten sus niveles de productividad.

Robbins & Judge (2009) definen la satisfacción laboral como su disposición general del colaborador frente a su trabajo. Desde las actividades más básicas dentro de una empresa, desde la redacción de documentos e impresión de documentos, gestión de inventarios de almacén, registro de planillas, contestar llamadas y llevar una agenda de reuniones. Es importante mantener un buen trato y respeto con los compañeros y superiores, cumplir con las reglas y buenos hábitos de la organización.

Para Mottaz (1988) la satisfacción laboral hace mención a una respuesta afectiva procedente de una medición de la situación laboral. Mientras que para Diez de Castro, García del Junco y Martín Jiménez, definen que la satisfacción laboral es producto de sentimientos negativos o positivos que experimentan los colaboradores, durante el tiempo de trabajo y cumplimiento de sus funciones dentro de una organización. También se menciona las recompensas que la organización debería otorgar, como estímulos de mejora a los esfuerzos que realizan los colaboradores en cumplir sus funciones, a favor de la organización.

En términos generales, al hablar de satisfacción laboral se podría decir que, es la actitud que tiene frente al trabajo. Teniendo en cuenta elementos relacionados con el conjunto de conocimientos que ha adquirido el colaborador, sentimientos, emociones, placer o displacer y felicidad o infelicidad referidos al trabajo.

2.2.2.2. Teoría de higiene-motivación de Herzberg

Herzberg (2000) define motivación como el impulso a actuar que surge del colaborador al aplicar valores positivos dentro del trabajo. La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la “Teoría de los dos Factores”, que ha creado gran expectativa, ante ellos muchos académicos han intentado corroborar y argumentar su teoría.

La teoría de la motivación – higiene o teoría de los dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg para explicar el comportamiento de los colaboradores en situaciones reales de trabajo. Herzberg asegura que la conexión de un colaborador con su puesto de trabajo es básico y su postura ante tal puede ser derivar en el éxito o fracaso.

De igual manera, Herzberg afirma que la satisfacción laboral tiene dos dimensiones: la satisfacción y la insatisfacción personal. Ambas dimensiones están directamente relacionadas por dos grupos de variables diferentes, se realiza un contraste entre las variables que producen satisfacción laboral e insatisfacción laboral.

Herzberg (2000) llamo a estos dos grupos: a) Los factores higiénicos o extrínsecos: Menciona las características del ambiente de trabajo. Estas características se sitúan en el ambiente externo que rodea al colaborador, debido que son gestionadas por la gerencia de una empresa y que está fuera del control del colaborador.

Entre los principales factores extrínsecos se destaca: La organización que se define como el proceso de planificar, controlar y organizar los recursos tangibles e intangibles de una empresa. Cuyo objetivo, es trabajar colaborativamente entre las diferentes áreas manteniendo comunicación activa y consolidar las metas planteadas por la organización.

Los factores motivación o intrínsecos: Están conectados con las características del cargo y con las funciones que el colaborador lleva acabo. Estos factores son controlados por el colaborador y están conectados con sus funciones que realiza. Involucran las expectativas de crecimiento dentro de la empresa, reconocimiento profesional, el deseo de autorrealización, que depende del desempeño de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Dentro de los factores intrínsecos se pueden destacar los ritmos de productividad en el trabajo, la libertad, las recomendaciones, las funciones del trabajo, el grado de responsabilidad, etc. Los resultados notorios de los factores motivacionales sobre el comportamiento de los colaboradores se refleja en aspectos más recónditos y permanentes. Por estar relacionados a la satisfacción de los colaboradores, se les denomina factores satisfacientes.

De tal manera, si motivamos a colaboradores en su puesto de trabajo, Herzberg recomienda recalcar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, aspecto denominado como “enriquecimiento de tareas”.

Los objetivos principales del enriquecimiento de las tareas son: elevar la eficacia de la organización del trabajo.

Proporcionar a los puestos de trabajo un contenido que resulte estimulante para la persona, donde el colaborador tenga mayor capacidad autonomía y responsabilidad en las tareas que realiza, y al tener mayor grado de responsabilidad puedan formar parte de la toma de decisiones en situaciones importantes. También mejorar las capacidades que tienen los colaboradores, de la mano de una distribución de tareas adecuadas para aumentar la sinergia entre colaboradores y departamentos.

2.2.2.3. Componentes del Modelo de Herzberg

2.2.2.3.1. Factores higiénicos

Herzberg (2000), destaca que “sólo los factores higiénicos son tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente”, es decir, se impulsa al colaborador para que realice un cambio considerable en su trabajo. De acuerdo al autor, los principales factores higiénicos son: salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos.

Al respecto Chiavenato (2001), manifiesta que: los factores higiénicos o extrínsecos, se encuentran en el entorno donde se desenvuelven las personas y contemplan los requerimientos dentro desempeñan su trabajo. Como esos requerimientos son gestionados y decididos por la organización, los factores higiénicos están fuera del control de los colaboradores, los principales factores higiénicos son: renta, beneficios sociales, tipo de supervisión hacia las personas que ejercen sus superiores, infraestructura y equipamiento dentro del ámbito laboral, políticas y estrategias de la organización, la conexión laboral entre la organización y los colaboradores, etc.

Son elementos a considerar dentro de la entorno y se sitúan en el ambiente externo que rodea al colaborador. De manera conservadora se utilizaban los factores higiénicos para motivar a los colaboradores: el trabajo era considerado como una actividad no reconfortante y, para aumentar la carga laboral en los colaboradores, se realizaban concursos de recompensas e estímulos económicos, directrices empresariales abiertos, lo que significar, situar incentivos en el entorno externo al colaborador, en contra parte a su trabajo.

Los estudios realizados por Herzberg revelaron que cuando los factores higiénicos son aplicados correctamente previene la insatisfacción de los empleados. Cuando los factores higiénicos son deficientes estos originan la insatisfacción de los colaboradores. Debido a la relación orientada a la insatisfacción, Herzberg los llama factores higiénicos, pues son esencialmente preventivos: aclarando que sólo evitan la insatisfacción, pero no producen la satisfacción.

El efecto es similar, cómo cuando un paciente presenta una dolencia, visita una botica o farmacia, dónde lo atiende una persona que ofrece medicina genéricas, con la intención que le pueda aliviar momentáneamente el dolor, siendo muy probable que el dolor vuelva aparecer, tal vez con mayor o menor intensidad. En conclusión, no mejoran tu salud. De tal manera, cómo se encuentran relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores no satisfactores.

Fuentes (2012), define a los factores higiénicos: como las condiciones que circunda al colaborar al desempeñar sus actividades laborales; comprenden la infraestructura, equipos y entorno del trabajo, la renta, los beneficios sociales, las directrices de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el tipo de conexión de las relaciones entre directivos y los colaboradores internos, la normativa interna, oportunidades de crecimiento laboral y demás.

Sin embargo, los factores higiénicos carecen de características para intervenir directamente en la satisfacción y conducta de los colaboradores. La definición higiene transmite claramente su principal característica como preventiva, y muestra que únicamente tiene como fin eludir orígenes de insatisfacción en el entorno o amenazas que afecten a su equilibrio. La correcta aplicación de estos factores, evitan la

insatisfacción, su predominio en el comportamiento no consigue elevar la satisfacción de manera positiva y constante, mal aplicados, producen insatisfacción y se nombran factores de insatisfacción.

Por su parte Olivera (2002), señala que: los factores higiénicos, personifica la necesidad de eludir el sufrimiento que genera el ambiente, no son parte intrínseca de un trabajo, sino que están relacionadas con las condiciones en las cuales se desempeña. Dichos factores están relacionados a sentimientos dañinos que están conectados con las condiciones del ambiente laboral.

Dentro de los factores higiénicos se encuentran: políticas de la empresa y administración, relaciones con superiores y compañeros, condiciones del entorno y trabajo, vida personal, estatus y seguridad, relaciones con subordinados.

En el campo laboral, constituyen los factores que las organizaciones acostumbran aplicar para impulsar a sus colaboradores. Aunque, los factores higiénicos no influyen en los colaboradores, esta expresión solo representa prevención; pues, cuando son excelentes, sólo evitan o minimizan la insatisfacción de la satisfacción de las personas. Otra forma de conocerlos es llamándolos factores de insatisfacción, estos son: El salario percibido, Las prestaciones sociales percibidas, Las condiciones físicas del trabajo y la comodidad, Las relaciones con el administrador, Las relaciones con los compañeros y la camarería, Las políticas de la organización.

Los factores de la higiene están conectado con condiciones externas que afectan al colaborador y sus necesidades primarias. Para Luthans (2008), conforman los factores de higiene los siguientes: política y administración de la empresa, supervisión y control, renta, círculo social, inspector y condiciones laborales. Por su parte Rees y Poter (2001), afirma que: los factores que presentan un alto grado de originar sentimientos dañinos (insatisfactorios). Son los siguientes:

- Política de administración de la empresa
- Supervisión
- Relaciones interpersonales

- Estatus
- Salario
- Seguridad
- Efectos del trabajo sobre la vida personal

2.2.2.3.2. Factores motivacionales

Según Herzberg (2000), los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundo y estable cuando son óptimos; por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo (factores de satisfacción).

Es así que Fuentes (2012), precisa sobre los factores motivacionales, lo siguiente: están relacionado con las características del cargo, las funciones y los deberes conectados con el perfil laboral, originan un efecto de satisfacción constante y un aumento considerable de la productividad hasta niveles de excelencia, por consiguiente, sobre los niveles habituales. El término motivación dentro del ámbito laboral, está relacionado con el ámbito de trabajo, que incluye sentimientos de realización, mejoramiento de la renta, período de vacaciones, el status dentro de la organización y el desempeño de las tareas realizadas.

Si los factores motivacionales son excelentes, aumenta los niveles la satisfacción, de manera significativa, cuando los esfuerzos son escasos, provocan el deterioro de la satisfacción. Por estas razones, se nombran factores de satisfacción. De la misma manera Chiavenato (2004), señala que: los factores motivacionales, o factores intrínsecos, se vinculan con las características del cargo y con la descripción de tareas que el colaborador llevará a cabo. Dentro los factores motivacionales tenemos asignar un puesto de trabajo de acorde al perfil del colaborador, lo que permitirá al colaborador desempeñar eficazmente sus funciones y aspire a crecer dentro de la empresa.

De igual manera, la autonomía en el trabajo, consiste en permitir la participación de los colaboradores en la generación de idea, de manera que la empresa pueda seguir una mejora constante teniendo en cuenta la visión de los empleados. De esta forma, el colaborar se sentirá reconocido en sus labores dentro de la empresa.

El ambiente de trabajo es factor motivacional, que permite crear un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los integrantes de la empresa. Es la forma correcta de aumentar la satisfacción y la comodidad de los empleados en sus puestos de trabajo.

También es necesario para que los colaboradores se identifiquen con los valores de la empresa y puedan aplicarlo en el día a día de sus actividades laborales. También son importante las condiciones laborales, es indispensable que los colaboradores se sienten motivados según su salario, si tienen comisiones por objetivos, horarios flexibles, conciliación laboral y personal y todas las demás condiciones que se incluyan en el contrato de trabajo.

Herzberg (2000) concluye que “los factores higiénicos y motivacionales, son variables independientes y no mantienen relación. Los factores causantes de la satisfacción a un nivel profesional de los colaboradores, son completamente excluidos y diferentes de los factores responsables por la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción sino la carencia de satisfacción profesional. También lo opuesto de la satisfacción profesional es su ausencia y no la insatisfacción” (pág. 126).

La teoría de los dos factores de Herzberg presupone los siguientes aspectos:

- La satisfacción en el cargo depende de los factores motivacionales o satisfactores. El contenido o actividades desafiantes o estimulantes del cargo desempeñado por las personas.
- La insatisfacción en el cargo depende de los factores higiénicos y no satisfactores. El ambiente de trabajo, salario, beneficio recibido, supervisión, compañeros y contexto general que involucre al cargo ocupado.

Herzberg afirma que los factores asociados con la satisfacción en el puesto de trabajo están separados y son diferentes de los que conllevan a la insatisfacción. Pero la eliminación de dichos factores puede acrecentar las condiciones laborales, pero no garantizar la motivación en el trabajo.

Por lo tanto, que los factores de higiene sean los correctos, no respalda la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que la única forma de satisfacerlos es creando y gestionando en el tiempo elementos motivadores que acrecienten su propia satisfacción en el puesto laboral.

En definitiva, aunque una persona tenga una renta muy elevada, si no se siente parte del trabajo que realiza, no se sentirá motivación y en el desarrollo de sus actividades laborales empezará a sentirse frustrada. Asimismo, Rees y Poter (2001), manifiestan que: los factores que tienen mayor incidencia de causar reacciones positivas, sobre el trabajo (satisfactorios) eran intrínsecos al puesto laboral. Son los siguientes:

- Logros
- Reconocimiento de los logros
- Responsabilidad
- Promoción
- Trabajo interesante
- Posibilidad de crecimiento

2.2.2.4.Otros Modelos de Satisfacción laboral

2.2.2.4.1. Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría señala que cuanto sea mayor el grado de interacción entre habilidades de una persona con lo que demande las funciones de la organización, es muy probable que se realice un buen desempeño al el trabajo y; por lo tanto, el empleador este conforme con los resultados alcanzados por el colaborador (Dawes, 1994).

Seguidamente, cuando mayor sea el grado de relación entre los estímulos brindados por la organización con los valores que una persona desea satisfacer a través de sus actividades laborales, es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio, debido a que está alineado sus propósitos de vida. Los niveles de satisfacción o insatisfacción son indicadores del tiempo de permanencia para un colaborador en su centro de trabajo.

2.2.2.4.2. Teoría de la discrepancia

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional que produce placer, donde la valoración del trabajo es un medio para alcanzar el logro de los valores dentro de una organización. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional que no produce placer, producto de la frustración en las actividades laborales desempeñadas o impedimento en el logro de valores laborales (Locke, 1968).

La satisfacción e insatisfacción laboral es producto de la medición que hace el trabajador al comparar sus valores con la apreciación de las funciones que exige el puesto laboral. En consecuencia, se define las principales características en los valores de persona a persona, así como el nivel de importancia de valores que cada individuo posee.

En diversas situaciones de satisfacción o insatisfacción en la organización, es resultado de una comparación: el grado de la discrepancia valor-percepción, donde la persona evalúa componentes tangibles e intangibles que percibe y el grado de importancia que le asigna a estos componentes.

2.2.2.4.3. Teoría de los eventos situacionales:

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características durante distintas situaciones y eventos situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman, 1992). Las características situacionales son las descripciones laborales que el colaborador valora, previo a desempeñar una función dentro de una empresa (renta, posibilidades de crecimientos, requerimientos para realizar el trabajo, código de ética de la empresa, control y supervisión).

Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no valoraron con anterioridad, en la mayoría de casos se presentan cuando el trabajador ocupa el puesto. En algunos casos puedes ser positivos (facilidades en el cumplimiento de determinada tarea) o negativos (el mal funcionamiento de equipos).

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- A. Actitudes: representan acciones que demuestran cierta predisposición frente a un objetivo, estas actitudes pueden ser favorables o no ante la actividad que se pretenda realizar (Robbins & Judge, 2009).
- B. Condiciones de trabajo: factores tales como el alumbrado, temperatura, la seguridad material, los riesgos, el ruido, el polvo, etc., que afectan la forma de llevar a cabo los trabajos o el bienestar general del empleo (Chiavenato, 2007).
- C. Desempeño laboral: representa el valor que los colaboradores brindan a la organización, a través de sus tareas, contando los distintos periodos de tiempo que el colaborador lleva en la organización (Pedraza, Amaya y Conde, 2010).
- D. Incentivo: representa un estímulo para inducir a los colaboradores en el incremento de la producción, siempre y cuando no afecte la calidad de la producción, como también, a los objetivos de la empresa (Ynfante, 2008).
- E. Factores higiénicos: son los factores encontrados en el entorno laboral y que afectan la insatisfacción de los colaboradores (Chiavenato, 2004).
- F. Factores motivacionales: “son las variables intrínsecas al trabajo o a la tarea y que influyen el grado de satisfacción de las personas. Éstos también se denominan factores satisfactorios” (Chiavenato, 2004, pág. 121).
- G. Motivación: “es lo que impulsa al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta” (García, 2012, pág. 36).
- H. Motivación laboral: Es un conjunto de razones que impulsan y estimulan la satisfacción del colaborador es la fuerza que estimule al trabajador para obtener un mejor desarrollo dentro de su trabajo (García, 2012).

- I. Necesidad: “carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida. Impulso irresistible que hace que las cosas obren” (García, 2012, pág. 33).

- J. Productividad: Son los resultados de realizar algún tipo de operación o actividad dentro de una organización; a la cual se le invirtieron diferentes recursos. La forma más común de medirla es dividiendo lo invertido entre los resultados alcanzados (Alva y Juárez, 2014).

- K. Satisfacción laboral: “sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (Robbins & Judge, 2009, pág. 78).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo puro o básico, porque los objetivos son ampliar el conocimiento existente en nuestra realidad y enriquecer la base teórica científica de la ciencia, para el descubrimiento de principios y leyes (Bunge, 2000).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo causal, siendo objetivo de la investigación: determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019, siendo la variable independiente inteligencia emocional y la variable dependiente satisfacción laboral.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño correspondiente a la investigación es del tipo no experimental de corte transversal (Hernández & Mendoza, 2018); porque permite establecer relaciones de causa-efecto (causales) entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Así mismo, este diseño es el que se ajusta, según el protocolo de investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2018.

3.4. VARIABLES E INDICADORES

3.4.1. Identificación de variable

3.4.1.1. Variable independiente

Inteligencia Emocional

3.4.1.2. Variable dependiente

Satisfacción laboral

3.4.2. Operacionalización de la variable

3.4.2.1. Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia Emocional	Goleman (2015) define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”.	Habilidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, a través de la: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales Goleman (2015).	Autoconciencia	Reconocimiento de sentimientos Identificación de emociones Conocimiento de sus acciones
			Autorregulación	Manejo de sentimientos negativos Toma de decisiones
			Motivación	Necesidad de estímulo Acciones negativas Capacidad de ponerse en el lugar del otro
			Empatía	Respeto al prójimo Reconocimiento de sentimientos Consejería
			Habilidades sociales	Expresión de pensamientos Expresión de sentimiento Manejo de emociones

Nota: Operacionalización obtenida de la investigación titulada “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017” desarrollada por Cárdenas (2017).

3.4.2.2. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Herzberg (2017) indica que la satisfacción de una persona en su centro de trabajo, es producto de obtener una renta de acorde al puesto de trabajo, para cumplir sus funciones con un mayor grado de responsabilidad y que experimenten un crecimiento personal.	La Satisfacción Laboral representa la percepción de los colaboradores, está en función de los factores higiénicos y factores motivacionales Herzberg (2017).	Factores higiénicos	Políticas Relaciones interpersonales Supervisión Salario
			Factores motivacionales	Logros Reconocimiento Promoción Capacitaciones

Nota: Operacionalización obtenida de la investigación titulada “La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017” desarrollada por Factor (2018).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está compuesta por 114 personas que conforman al Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, en el periodo 2019.

A través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se trabajará con 100 personas, pertenecientes al área de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna. Se escogió este número de colaboradores, debido que algunos enfermeros trabajan en turnos rotativos en el área de emergencia y tienen un horario variable, que dificulta encontrarlos.

Así mismo, se ha considerado pertinente tomar en cuenta tres criterios de inclusión: los encuestados sean mayores de edad, laboren más de un mes en el hospital y estén dispuestos a ser encuestados.

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Como técnica se hará uso de encuestas, para el levantamiento de información de las variables: inteligencia emocional y satisfacción laboral. Como instrumento se hará uso de cuestionarios con preguntas cerradas y en escala de Likert para ambas variables. La escala de Likert asume que la experiencia del entrevistado es lineal, se mide desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo. Lo que nos permitirá medir las respuestas en el presente instrumento y establecer una escala de 5 elementos Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. Teniendo un elemento neutral para aquellos entrevistados que expresen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Es preciso indicar que, el autor del instrumento para la medición de variable Inteligencia Emocional es Cárdenas (2017), quien lo desarrolló para la investigación titulada “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017”. Dicho instrumento está compuesto por 24 ítems. En la tabla 3, se describe la relación entre las dimensiones y los ítems.

Tabla 3.

Relación entre las dimensiones y los ítems, de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Inteligencia Emocional	Autoconciencia	Reconocimiento de sentimientos Identificación de emociones Conocimiento de sus acciones	1, 2, 3, 4, 5.
	Autorregulación	Manejo de sentimientos negativos Toma de decisiones	6, 7, 8, 9.
	Motivación	Necesidad de estímulo Acciones negativas Capacidad de ponerse en el lugar del otro	10, 11, 12, 13, 14.
	Empatía	Respeto al prójimo Reconocimiento de sentimientos Consejería	15, 16, 17, 18, 19.
	Habilidades sociales	Expresión de pensamientos Expresión de sentimiento Manejo de emociones	20, 21, 22, 23, 24.

Nota: Obtenido de la investigación titulada “Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017” desarrollada por Cárdenas (2017).

Por otra parte, el autor del instrumento para la medición de variable Satisfacción laboral es Factor (2018), quien lo desarrolló para la investigación titulada “La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017”. En la tabla 4, se describe la relación entre las dimensiones y los ítems.

Tabla 4.

Relación entre las dimensiones y los ítems, de la variable Inteligencia Emocional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Factores higiénicos	Políticas Relaciones interpersonales Supervisión Salario	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.
	Factores motivacionales	Logros Reconocimiento Promoción Capacitaciones	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Nota: Obtenido de la investigación titulada “La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017” desarrollada por Factor (2018).

El instrumento para el levantamiento de información, se muestra en el Anexo 02. Las escalas para la evaluación de las variables se muestran en las tablas 5 y 6 a continuación. Dicho instrumento está compuesto por 24 ítems.

Tabla 5.

Escala de valoración para la variable "Inteligencia Emocional"

NIVELES	PUNTAJES
Alta Inteligencia Emocional	88 -120
Regular Inteligencia Emocional	56 - 87
Baja Inteligencia Emocional	24 – 55

Tabla 6.

Escala de valoración para la variable "Satisfacción Laboral"

NIVELES	PUNTAJES
Alta Satisfacción Laboral	88 -120
Regular Satisfacción Laboral	56 - 87
Baja Satisfacción Laboral	24 – 55

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos, se procesarán a través de la estadística descriptiva e inferencial; basada en la obra "Metodología de la Investigación" de (Hernández, 2014).

- A. Estadística descriptiva: Tomando en cuenta la representación más adecuada a la investigación, que permita una mejor visualización de la información, se utilizarán:
- Tablas de frecuencia
 - Tablas de doble entrada
 - Gráficos de barras horizontales
 - Líneas de tendencia
 - Medidas de tendencia central como la media, moda, mediana.
- B. Estadística inferencial: Se hará uso de la estadística inferencial para realizar estimaciones y describir tendencias.

Obtenida y representada la información, se procederá a la lectura de los datos y a partir de ello a la interpretación de los mismos. Como resultado de ello se formularán las conclusiones y sugerencias, comprobando los objetivos y la verificación de las hipótesis.

Por cuanto se empleará la prueba R de Spearman.

Además, el manejo de la información, la presentación de datos, diseño de tablas y gráficos, serán soportados por tres software:

- IBM SPSS versión 25.
- Microsoft Excel versión 2017.
- Microsoft Word versión 2017.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Validación del instrumento

4.1.2. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

4.1.2.1. Variable 1: Inteligencia Emocional

Tabla 7.

Alfa de Cronbach para la variable Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	24

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En el Apéndice 3 se muestra el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento; sin embargo, no se requirió eliminar algún elemento, porque el Alfa de Cronbach resultante es de 0,834, indicando que la confiabilidad del instrumento es elevada (Hernández & Mendoza, 2018).

4.1.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Tabla 8.

Alfa de Cronbach para la variable Comportamiento del consumidor

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,983	24

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En el Apéndice 4, se muestra el Alfa de Cronbach si se elimina el elemento; sin embargo, no se requirió eliminar algún elemento, porque el Alfa de Cronbach resultante es de 0,983, lo cual indica que el instrumento es sumamente confiable (Hernández & Mendoza, 2018).

4.2. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recogidos, fueron procesados a través de la estadística descriptiva e inferencial; basada en la obra “Metodología de la Investigación” de (Hernández, 2014).

- Estadística descriptiva:

A través de esta, se realizarán: Tablas de frecuencia, Gráficos de barras horizontales, Medidas de tendencia central como la media, Medidas de desviación.

- Estadística inferencial:

A través de la estadística inferencial, se realizará la verificación de las hipótesis. Para ello se establecerán los coeficientes de correlación, de determinación y niveles de significancia.

El manejo de la información, la presentación de datos, diseño de tablas y gráficos, serán soportados por dos softwares: IBM SPSS versión 25, Microsoft Excel versión 2016, Microsoft Word versión 2016.

4.3. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.3.1. Resultados descriptivos de la Variable Inteligencia Emocional

4.3.1.1. Análisis descriptivo de la Dimensión Autoconciencia

- Análisis por indicador de la Dimensión Autoconciencia

Tabla 9.

Análisis por indicador de la Dimensión Autoconciencia

Dimensión: Autoconciencia	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Presto mucha atención a los sentimientos.	7%	8%	16%	45%	24%
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	4%	12%	27%	34%	23%
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	24%	28%	18%	27%	3%
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	32%	24%	27%	13%	4%
Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.	77%	18%	2%	1%	2%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 9, se observa que el indicador “Presto mucha atención a los sentimientos” es el más valorado porque el 45% del total de la muestra, está “De acuerdo” con este enunciado y el 24% está “Totalmente de acuerdo”; por otra parte, el indicador menos valorado es “Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos” porque el 77% del total de la muestra está “Totalmente en desacuerdo” con esta afirmación.

- Análisis de la Dimensión Autoconciencia

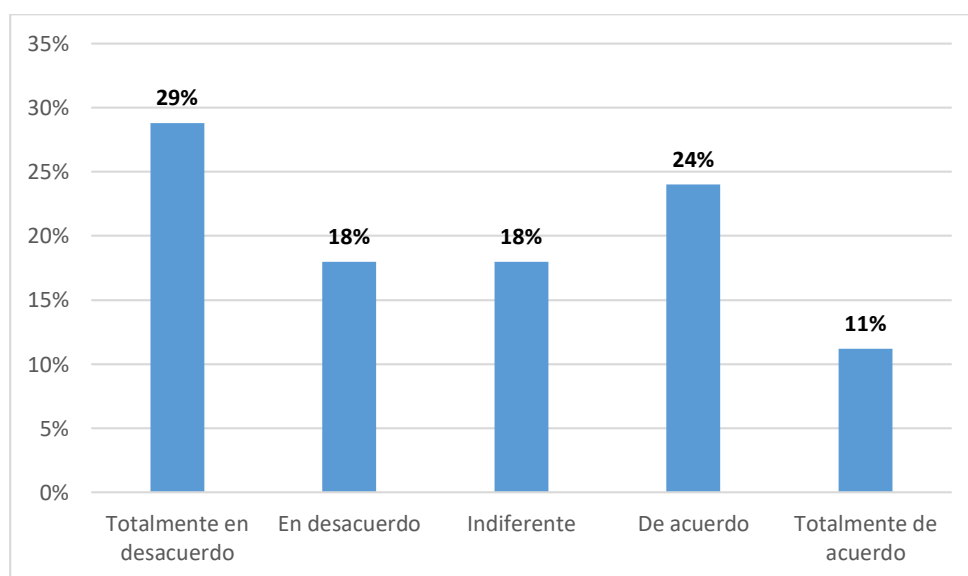


Figura 1. Análisis de la Dimensión Autoconciencia

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 1, se observa que la dimensión “Autoconciencia” es valorada de forma negativa, porque el 29% está “Totalmente en desacuerdo” y el 18% está “En desacuerdo”; por otra parte, el 24% está “De acuerdo” y el 11% está “Totalmente de acuerdo” con la dimensión. Además, el 18% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.1.2. Análisis descriptivo de la Dimensión Autorregulación

- Análisis por indicador de la Dimensión Autorregulación

Tabla 10.

Análisis por indicador de la Dimensión Autorregulación

Dimensión: Autorregulación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	22%	23%	22%	29%	4%
A menudo pienso en mis pensamientos.	19%	24%	23%	33%	1%
Presto mucha atención a cómo me siento.	1%	5%	22%	53%	19%
Tengo claros mis sentimientos.	1%	2%	20%	56%	21%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 10, se observa que el indicador “Tengo claros mis sentimientos.” es el más valorado porque el 56% del total de la muestra, está “De acuerdo” con este enunciado y el 21% está “Totalmente de acuerdo”; por otra parte, el indicador menos valorado es “Pienso en mi estado de ánimo constantemente.” porque el 22% del total de la muestra está “Totalmente en desacuerdo” con esta afirmación y el 23% está “En desacuerdo”.

- Análisis de la Dimensión Autorregulación

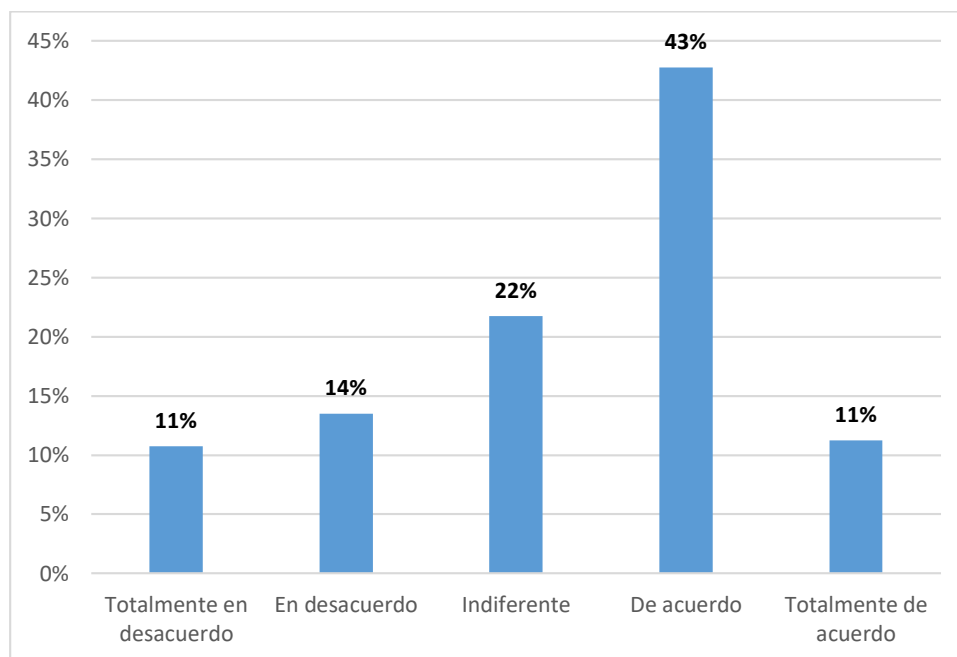


Figura 2. Análisis de la Dimensión Autorregulación

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 2, se observa que la dimensión “Autorregulación” es valorada de forma positiva, porque el 11% está “Totalmente de acuerdo” y el 43% está “De acuerdo”; por otra parte, el 14% está “En desacuerdo” y el 11% está “Totalmente en desacuerdo” con la dimensión. Además, el 22% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.1.3. Análisis descriptivo de la Dimensión Motivación

- Análisis por indicador de la Dimensión Motivación

Tabla 11.

Análisis por indicador de la Dimensión Motivación

Dimensión: Motivación	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1%	1%	13%	64%	21%
Casi siempre sé cómo me siento.	0%	1%	19%	51%	29%
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	4%	2%	21%	47%	26%
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	3%	2%	19%	48%	28%
Siempre puedo decir cómo me siento.	1%	3%	15%	48%	33%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 11, se observa que el indicador “Frecuentemente puedo definir mis sentimientos” es el mejor valorado porque el 64% del total de la muestra, está “De acuerdo” con este enunciado y el 21% está “Totalmente de acuerdo”; los demás indicadores también fueron valorado de forma positiva.

- Análisis de la Dimensión Motivación

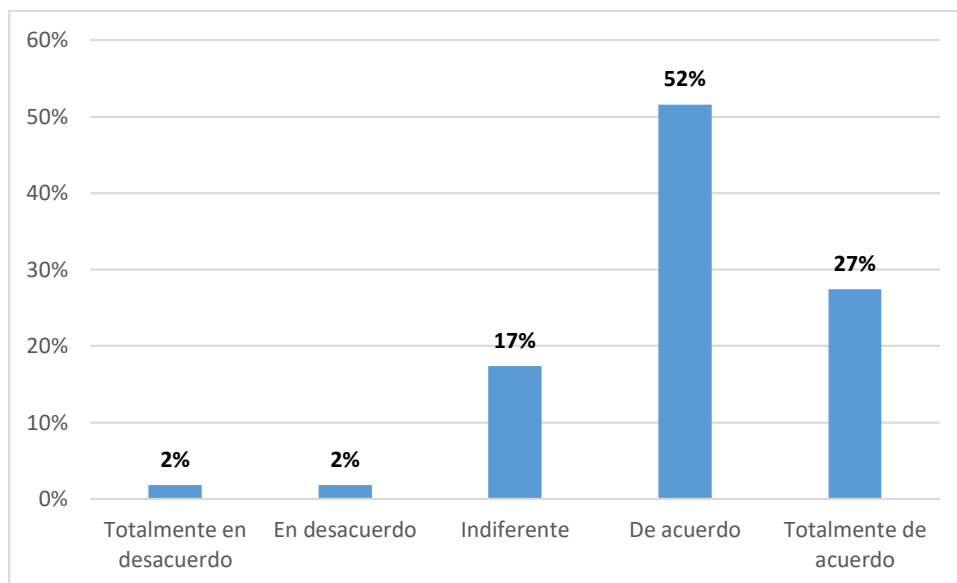


Figura 3. Análisis de la Dimensión Motivación

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 3, se observa que la dimensión “Motivación” es valorada de forma positiva, porque el 27% está “Totalmente de acuerdo” y el 52% está “De acuerdo”; por otra parte, el 2% está “En desacuerdo” y el 2% está “Totalmente en desacuerdo” con la dimensión. Además, el 17% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.1.4. Análisis descriptivo de la Dimensión Empatía

- Análisis por indicador de la Dimensión Empatía

Tabla 12.

Análisis por indicador de la Dimensión Empatía

Dimensión: Empatía	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	0%	4%	21%	40%	35%
Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	0%	3%	18%	44%	35%
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	0%	2%	17%	51%	30%
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	0%	0%	22%	51%	27%
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	0%	1%	16%	51%	32%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 12, se observa que el indicador “Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.” es el más valorado porque el 51% del total de la muestra, está “De acuerdo” con este enunciado y el 32% está “Totalmente de acuerdo”; los demás indicadores también fueron valorados de forma positiva.

- Análisis de la Dimensión Empatía

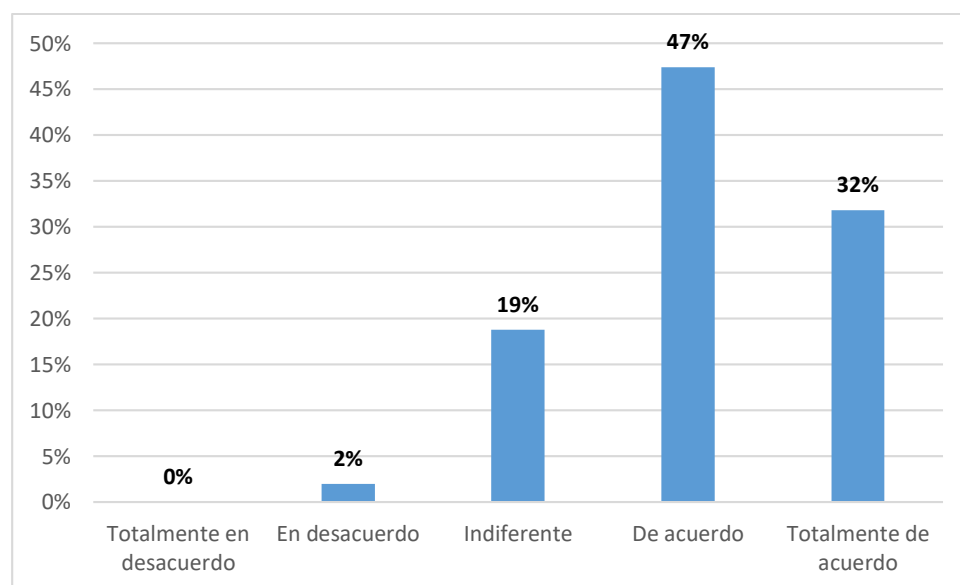


Figura 4. Análisis de la Dimensión Empatía

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 4, se observa que la dimensión “Empatía” es valorada de forma positiva, porque el 32% está “Totalmente de acuerdo” y el 47% está “De acuerdo”; por otra parte, el 2% está “En desacuerdo” y el 0% está “Totalmente en desacuerdo” con la dimensión. Además, el 19% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.1.5. Análisis descriptivo de la Dimensión Habilidades sociales

- Análisis por indicador de la Dimensión Habilidades sociales

Tabla 13.

Análisis por indicador de la Dimensión Habilidades sociales

Dimensión: Habilidades sociales	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	2%	4%	26%	42%	26%
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	0%	3%	27%	36%	34%
Me preocupo de tener un buen estado de ánimo.	1%	2%	21%	45%	31%
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	0%	0%	10%	47%	43%
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	0%	1%	15%	51%	33%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 13, se observa que el indicador “Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo” es el más valorado porque el 51% del total de la muestra, está “De acuerdo” con este enunciado y el 33% está “Totalmente de acuerdo”; los demás indicadores también fueron valorados de forma positiva.

- Análisis de la Dimensión Habilidades sociales

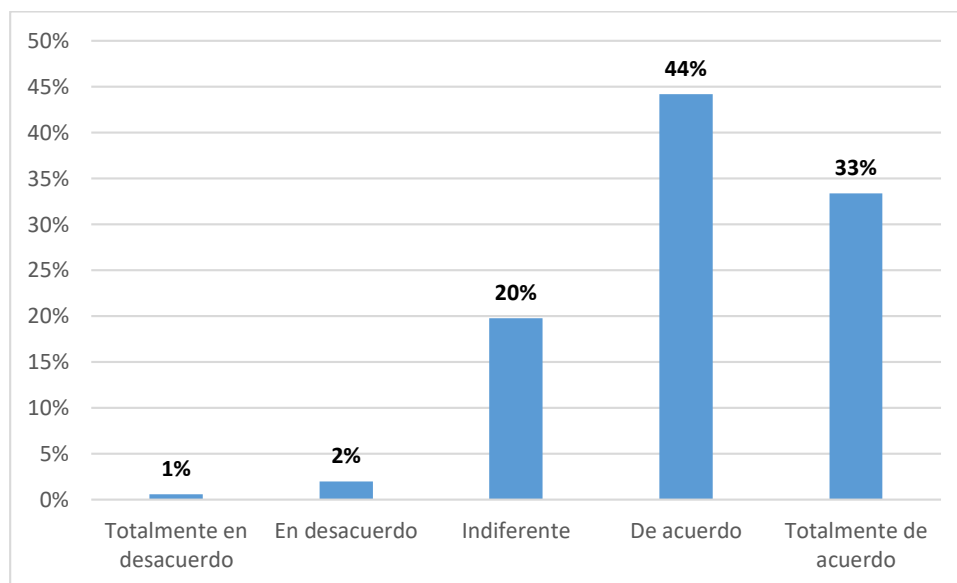


Figura 5. Análisis de la Dimensión Habilidades sociales

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 5, se observa que la dimensión “Habilidades sociales” es valorada de forma positiva, porque el 33% está “Totalmente de acuerdo” y el 44% está “De acuerdo”; por otra parte, el 2% está “En desacuerdo” y el 1% está “Totalmente en desacuerdo” con la dimensión. Además, el 20% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.1.6. Análisis descriptivo de la Variable Inteligencia Emocional

Tabla 14.

Resultados generales de la Variable Inteligencia Emocional

Variable	Media	Desv. Desviación
Inteligencia Emocional	87,6400	9,853

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Tabla 15. Escala de medición para la Variable Inteligencia Emocional

NIVELES	PUNTAJES
Alta Inteligencia Emocional	88 - 120
Regular Inteligencia Emocional	56 - 87
Baja Inteligencia Emocional	24 - 55

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión; la Dimensión Autoconciencia es valorada de forma regular; la Dimensión Autorregulación es valorada de forma regular positiva, la Dimensión Motivación es valorada de forma positiva; la Dimensión Empatía es valorada de forma positiva; la Dimensión Habilidades sociales es valorada de forma positiva.

Con respecto a los resultados de la Variable Inteligencia Emocional mostrados en la tabla 14, se obtuvo una media de 87.64 y una desviación estándar de 9.853; lo cual se encuentra en la escala de 88 – 120, interpretándose como una “Alta Inteligencia Emocional” por parte del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

4.3.2. Resultados descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral

4.3.2.1. Análisis descriptivo de la Dimensión Factores higiénicos

- Análisis por indicador de la Dimensión Factores higiénicos

Tabla 16.

Análisis por indicador de la Dimensión Factores higiénicos

Dimensión: Factores higiénicos	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La pertinencia de las políticas institucionales establecida en el Estatuto, ROF, MOF, CAP, PAP y Directivas.	49%	28%	23%	0%	0%
Las políticas generarles y específicas implementadas en ESSALUD.	50%	36%	14%	0%	0%
Las funciones y responsabilidades administrativas asignadas al puesto de trabajo.	52%	30%	17%	1%	0%
La relación con las autoridades, funcionarios y jefes inmediatos.	53%	32%	15%	0%	0%
La relación con los compañeros de trabajo.	38%	42%	18%	2%	0%
Trabajo e equipo que promueven las autoridades, funcionarios y/o jefes inmediatos.	38%	45%	17%	0%	0%
Los criterios de supervisión utilizados en la evaluación del desempeño laboral.	36%	50%	14%	0%	0%
La frecuencia con que se ejecuta los procesos de evaluación del desempeño laboral.	33%	50%	17%	0%	0%
Procedimiento de evaluación del desempeño laboral del personal administrativo.	34%	49%	17%	0%	0%
La remuneración que percibe en relación a las funciones y responsabilidades que desarrolla	38%	42%	20%	0%	0%
Las bonificaciones asignadas a las autoridades y funcionarios de ESSALUD.	50%	40%	10%	0%	0%
Los beneficios económicos adicionales a la remuneración que otorga ESSALUD al personal administrativo.	39%	45%	16%	0%	0%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 16, se observa que el indicador “Las bonificaciones asignadas a las autoridades y funcionarios de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna.” es el menos valorado porque el 40% del total de la muestra, está “En desacuerdo” y el 50% está “Totalmente en desacuerdo”; los demás indicadores también fueron valorados de forma negativa.

- Análisis de la Dimensión Factores higiénicos

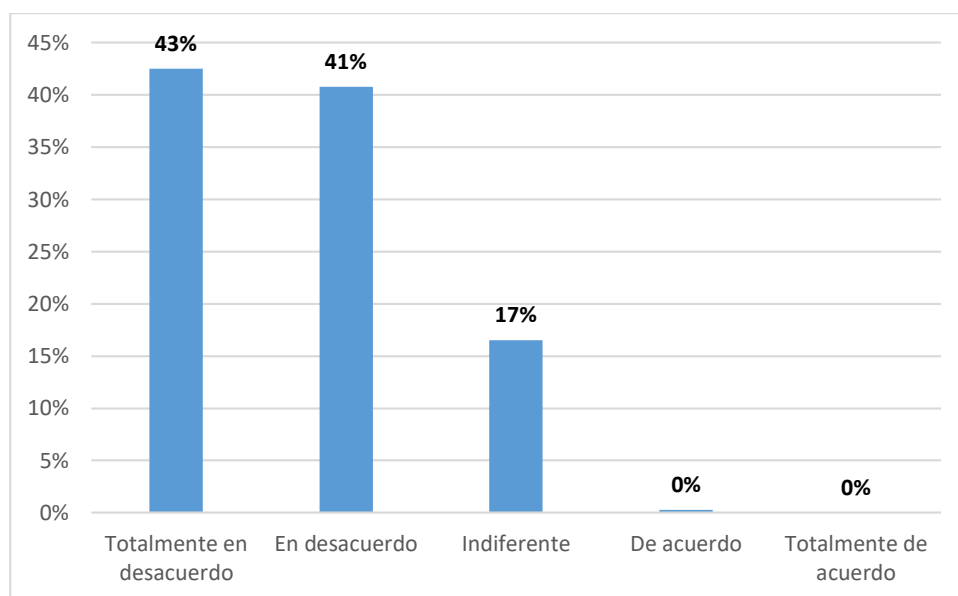


Figura 6. Análisis de la Dimensión Factores higiénicos

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 6, se observa que la dimensión “Factores higiénicos” es valorada de forma negativa, porque el 43% está “Totalmente en desacuerdo” y el 41% está “En desacuerdo”; por otra parte, el 0% está “Totalmente de acuerdo” y el 0% está “De acuerdo”. Además, el 17% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.2.2. Análisis descriptivo de la Dimensión Factores motivacionales

- Análisis por indicador de la Dimensión Factores motivacionales

Tabla 17.

Análisis por indicador de la Dimensión Factores motivacionales

Dimensión: Factores motivacionales	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Reconocimiento y valoración de las capacidades, habilidades y actitudes por parte de ESSALUD,	36%	46%	18%	0%	0%
Reconocimiento y valoración de las capacidades, habilidades y actitudes por parte del jefe inmediato.	46%	34%	20%	0%	0%
Las capacidades que desarrolla ESSALUD para el personal administrativo.	40%	42%	18%	0%	0%
Las facilidades que brinda ESSALUD al personal administrativo con fines de capacitación.	40%	47%	13%	0%	0%
La política de incentivos de acuerdo al desarrollo personal y laboral del personal.	44%	43%	13%	0%	0%
Mejoramiento y desarrollo profesional, laboral y personal logrado en ESSALUD.	29%	42%	28%	1%	0%
La transparencia de los procesos de evaluación con fines de promociones y ascensos.	37%	50%	13%	0%	0%
La autonomía con que desarrolla las funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo.	39%	39%	18%	4%	0%
Desarrollo de iniciativas laborales para mejorar el cumplimiento de sus funciones.	40%	43%	13%	4%	0%
Al pleno ejercicio de las capacidades, habilidades y actitudes en cumplimiento de sus funciones.	36%	40%	20%	4%	0%
La generación de nuevos desafíos en el desarrollo de las funciones y responsabilidades.	42%	43%	12%	3%	0%
La frecuencia con que se desarrolla el control y supervisión de su desempeño laboral.	42%	32%	26%	0%	0%

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla 17, se observa que el indicador “La generación de nuevos desafíos en el desarrollo de las funciones y responsabilidades” es el menos valorado porque el 43% del total de la muestra, está “En desacuerdo” con este enunciado y el 42% está “Totalmente en desacuerdo”; los demás indicadores también fueron valorados de forma negativa.

- Análisis de la Dimensión Factores motivacionales

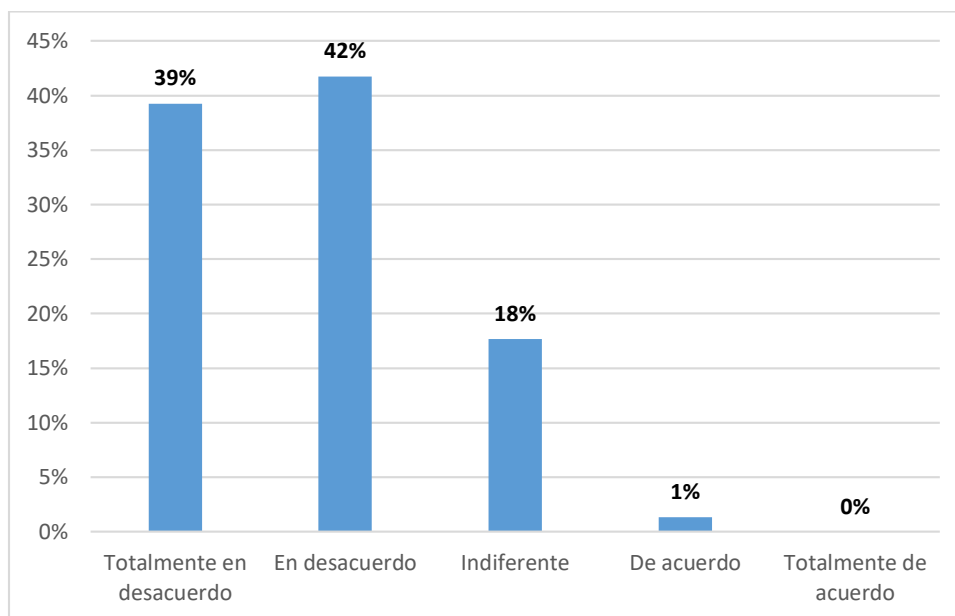


Figura 7. Análisis de la Dimensión Factores motivacionales

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 7, se observa que la dimensión “Factores motivacionales” es valorada de forma negativa, porque el 39% está “Totalmente en desacuerdo” y el 42% está “En desacuerdo”; por otra parte, el 0% está “Totalmente de acuerdo” y el 1% está “De acuerdo”. Además, el 18% de los encuestados contestó de manera indiferente.

4.3.2.3. Análisis descriptivo de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 18.

Resultado generales de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Media	Desv. Desviación
Satisfacción laboral	42,67	15,19

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Tabla 19.

Escala de medición para la Variable Satisfacción Laboral

NIVELES	PUNTAJES
Alta Satisfacción Laboral	88 -120
Regular Satisfacción Laboral	56 - 87
Baja Satisfacción Laboral	24 – 55

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

De acuerdo a los resultados obtenidos por cada dimensión; la Dimensión Factores higiénicos es valorada de forma negativa; la Dimensión Factores motivacionales es valorada de forma regular negativa.

Con respecto a los resultados de la Variable Satisfacción Laboral, mostrados en la tabla 18, se obtuvo una media de 42.67 y una desviación estándar de 15.19; lo cual se encuentra en la escala de 24 - 55, interpretándose como una “Baja Satisfacción Laboral” por parte del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

4.3.3. Pruebas de normalidad para las dimensiones en estudio

Para establecer si las dimensiones cuentan con una distribución normal, es necesario realizar las pruebas de normalidad; así mismo, se debe considerar la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es mayor a 50 (Guillen & Sanchez, 2014). Los resultados de las pruebas realizadas se muestran en la Tabla 20.

Tabla 20.

Prueba de normalidad para las dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional

Variable Inteligencia Emocional	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Autoconciencia	0,098	100	0,020	0,973	100	0,037
Autorregulación	0,133	100	0,000	0,949	100	0,001
Motivación	0,225	100	0,000	0,882	100	0,000
Empatía	0,144	100	0,000	0,966	100	0,011
Habilidades sociales	0,154	100	0,000	0,952	100	0,001

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Los resultados mostrados en la tabla 20 serán contrastados para determinar la normalidad de las dimensiones correspondientes a la variable Inteligencia Emocional.

a) Formulación de hipótesis

H0: Los datos de las dimensiones provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de las dimensiones no provienen de una distribución normal.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de Prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba “Kolmogorov - Smirnov para una muestra”.

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) \rightarrow entonces se rechaza la Ho

$P_1 = 0,020$; $P_2 = 0,000$; $P_3 = 0,000$; $P_4 = 0,000$; $P_5 = 0,000$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

e) Decisión

Los resultados mostrados en la tabla 20, muestran que las dimensiones no provienen de una distribución normal.

4.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.4.1. Verificación de las hipótesis específicas

4.4.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

Tabla 21.

Regresión lineal de Autoconciencia y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,062 ^a	0,004	-0,006	15,233	0,004	0,383	1	98	0,538

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 21, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Dimensión Autoconciencia y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 22.

Coefficientes de la regresión lineal de Autoconciencia y Satisfacción Laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	46,715	6,714		6,957	0
	Autoconciencia	-0,299	0,483	-0,062	-0,619	0,538

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de uno de los coeficientes de la regresión lineal fue 0.538 (mayor a 0.05), entonces el modelo no se ajusta a un modelo de regresión lineal simple.

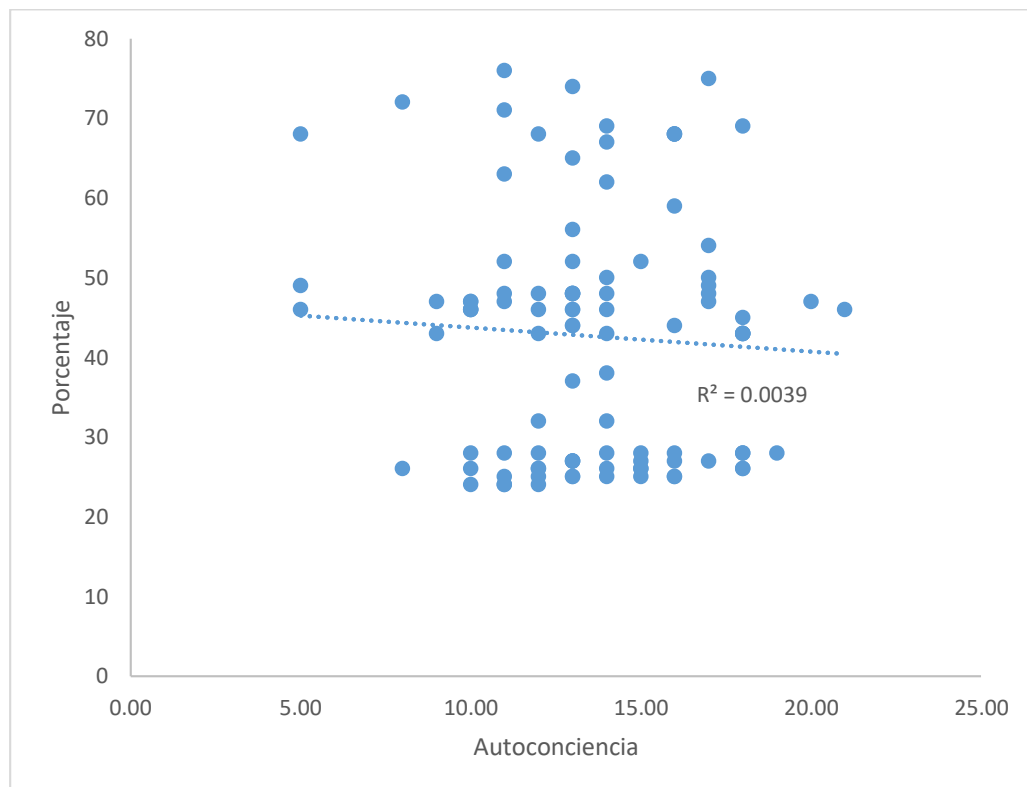


Figura 8. Dispersión lineal de Autoconciencia y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 8, se muestra un gráfico de dispersión entre la Dimensión Autoconciencia y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra una línea de tendencia con un $R^2 = 0.0039$.

a) **Formulación de Hipótesis Específica**

H0: No existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,538$; $\alpha = 0.05$ → $P > 0.05$ entonces se acepta la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 21, muestran que el nivel de significancia es mayor a 0.05, por lo tanto se establece que “No existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”.

4.4.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

Tabla 23.

Regresión lineal de Autorregulación y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,913 ^a	0,834	0,832	6,217	0,834	492,631	1	98	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 23, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Dimensión Autorregulación y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 24.

Coeficientes de la regresión lineal de Autorregulación y Satisfacción Laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-6,108	2,284		-2,674	0,009
	Autorregulación	3,693	0,166	0,913	22,195	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de los coeficientes de la regresión lineal fue menor a 0.05, entonces el modelo se ajusta a un modelo de regresión lineal simple. Donde la ecuación es: Satisfacción laboral = $-6.108 + 3.693(\text{Autorregulación})$

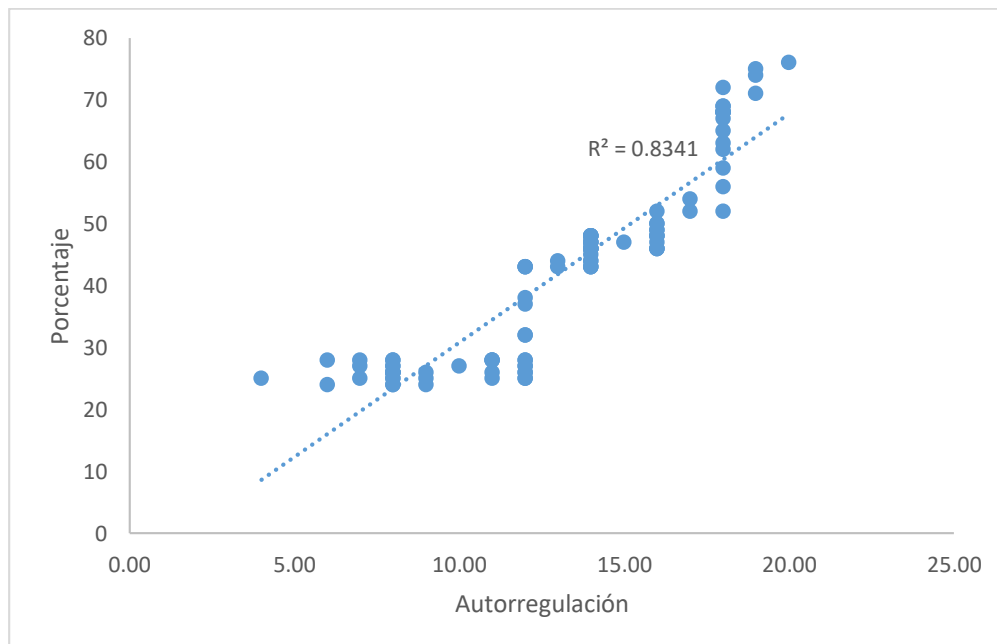


Figura 9. Dispersión lineal de Autorregulación y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 9, se muestra un gráfico de dispersión entre la Dimensión Autorregulación y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra una línea de tendencia con un $R^2 = 0.8341$.

a) Formulación de Hipótesis Específica

H0: No existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 23, muestran que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se establece que “Existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”. Así mismo, el 83.41% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Dimensión Autorregulación.

4.4.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

Tabla 25.

Regresión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,813 ^a	0,661	0,657	8,892	0,661	190,709	1	98	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 25, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Dimensión Motivación y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 26.

Coefficientes de la Regresión lineal de la Dimensión Motivación y Satisfacción Laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	-20,262	4,643		-4,364	0,000
	Motivación	3,139	0,227	0,813	13,810	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de los coeficientes de la regresión lineal fue menor a 0.05, entonces el modelo se ajusta a un modelo de regresión lineal simple. Donde la ecuación es: Satisfacción laboral = $-20,262 + 3,139(\text{Motivación})$.

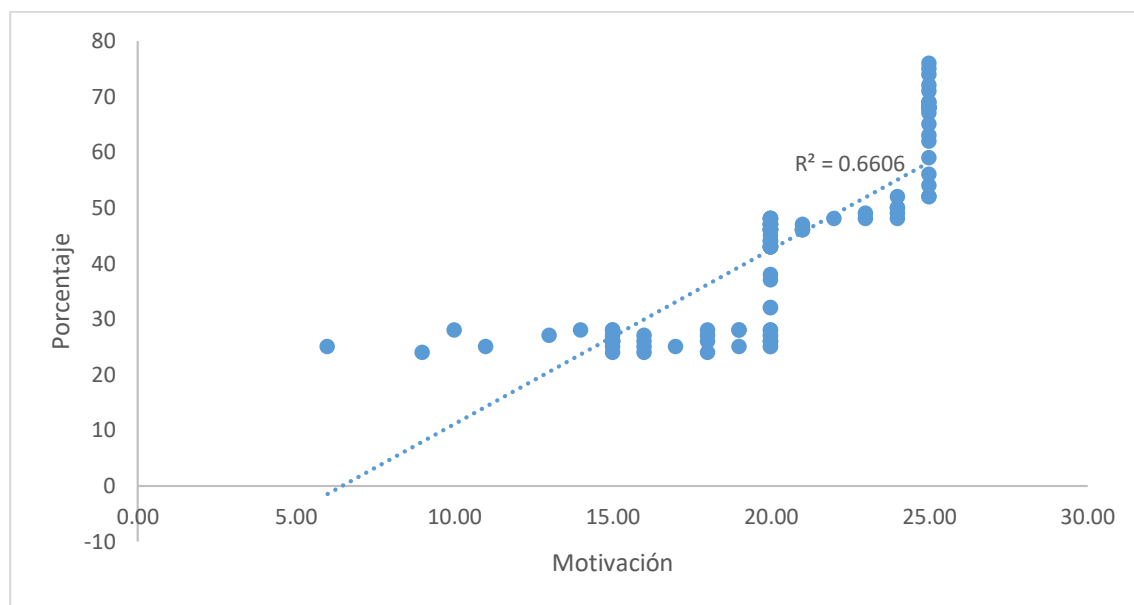


Figura 10. Dispersión lineal de Motivación y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 10, se muestra un gráfico de dispersión entre la Dimensión Motivación y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra una línea de tendencia con un $R^2 = 0.6606$.

a) Formulación de Hipótesis Específica

H0: No existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 25, muestran que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se establece que “Existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”. Así mismo, el 66.06% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Dimensión Motivación.

4.4.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

Tabla 27.

Regresión lineal de Empatía y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,538 ^a	0,289	0,282	12,868	0,289	39,881	1	98	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 27, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 28.

Coeficientes de la Regresión lineal de Empatía y Satisfacción Laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta			
1	(Constante)	-45,312	13,991		-3,239	0,002
	Empatía	4,302	0,681	0,538	6,315	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de los coeficientes de la regresión lineal fue menor a 0.05, entonces el modelo se ajusta a un modelo de regresión lineal simple. Donde la ecuación es: Satisfacción laboral = $-45,312 + 4,302(\text{Empatía})$.

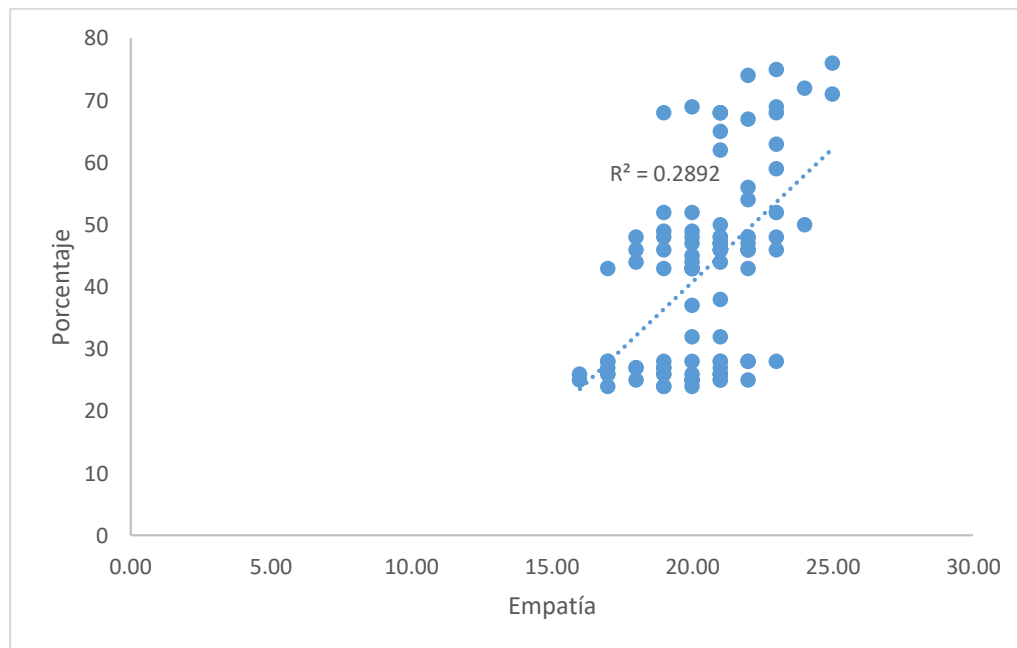


Figura 11. Dispersión lineal de Empatía y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 11, se muestra un gráfico de dispersión entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra una línea de tendencia con un $R^2 = 0.2892$.

a) **Formulación de Hipótesis Específica**

H0: No existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) **Estadístico de prueba**

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho.

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

e) Decisión

Los resultados de la tabla 27, muestran que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se establece que “Existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”. Así mismo, el 28.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Dimensión Empatía.

4.4.1.5. Verificación de la quinta hipótesis específica

Tabla 29.

Regresión lineal de Habilidades sociales y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,349 ^a	0,122	0,113	14,306	0,122	13,558	1	98	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 29, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Dimensión Habilidades sociales y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 30.

Coeficientes de la Regresión lineal de Habilidades sociales y Satisfacción Laboral

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	-1,705	12,136		-0,141	0,889
	Habilidades sociales	2,176	0,591	0,349	3,682	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de los coeficientes de la regresión lineal fue menor a 0.05, entonces el modelo se ajusta a un modelo de regresión lineal simple. Donde la ecuación es: Satisfacción laboral = -1,705 + 2,176 (Habilidades sociales)

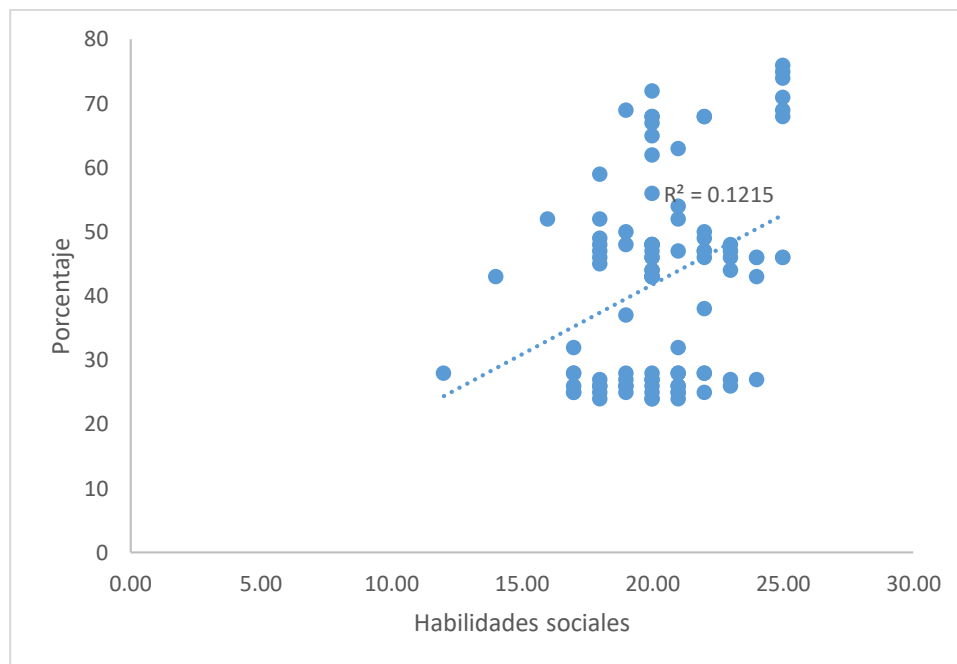


Figura 12. Dispersión lineal de Habilidades sociales y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 12, se muestra un gráfico de dispersión entre la Dimensión Habilidades sociales y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra una línea de tendencia con un $R^2 = 0.1215$.

a) Formulación de Hipótesis Específica

H0: No existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H1: Existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) \rightarrow No se rechaza la Ho-

H1: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho.

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05 \rightarrow P < 0.05$ entonces se rechaza la H_0 .

e) **Decisión**

Los resultados de la tabla 29, muestran que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se establece que “Existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”. Así mismo, el 12.15% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Dimensión Habilidades sociales.

4.4.2. Verificación de la hipótesis general

Tabla 31.

Regresión lineal de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,842 ^a	0,709	0,706	8,231	0,709	238,950	1	98	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la tabla 31, se muestran los resultados de la regresión lineal entre la Variable Inteligencia Emocional y la Variable Satisfacción Laboral.

Tabla 32.

Coefficientes entre Regresión lineal de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-71,078	7,404	-9,599	0,000
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	1,298	0,084	0,842	0,000

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

Como el nivel de significancia de los coeficientes de la regresión lineal fue menor a 0.05, entonces el modelo se ajusta a un modelo de regresión lineal simple. Donde la ecuación es: Satisfacción laboral = -71,078 + 1,298 (Inteligencia Emocional)

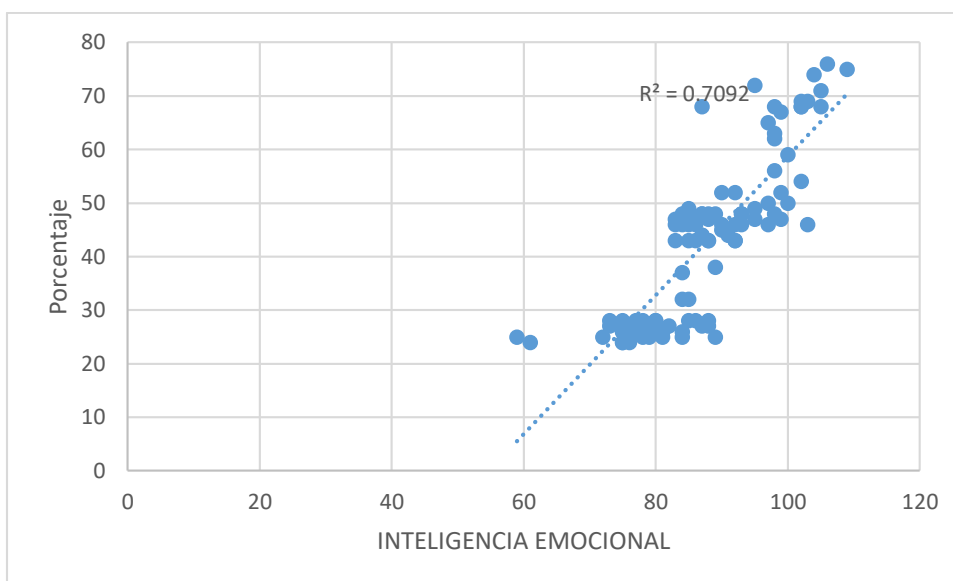


Figura 13. Dispersión lineal de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Nota: resultados del procesamiento de datos en el Programa IBM SPSS 25.

En la figura 13, se muestra un gráfico de dispersión entre la Variable Inteligencia Emocional y la Variable Satisfacción Laboral; dicha gráfica muestra un línea de tendencia con un $R^2 = 0.7092$.

a) Formulación de Hipótesis General

H₀: La Inteligencia Emocional no influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

H₁: La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

b) Establecer un nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

c) Estadístico de prueba

Se determinó trabajar un estadístico de prueba no paramétrico “Regresión Lineal”

d) Lectura del P valor

H₀: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la H₀-

H₁: ($p < 0.05$ entonces se rechaza la H₀).

$P = 0,00$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ entonces se rechaza la H₀.

e) **Decisión**

Los resultados de la tabla 31, muestran que el nivel de significancia es menor a 0.05, por lo tanto se establece que “La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”. Así mismo, el 70.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Inteligencia Emocional.

4.5.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se planteó determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019. Para realizar la investigación se aplicaron cuestionarios a 100 colaboradores; donde se utilizaron dos instrumentos; uno para medir la Inteligencia Emocional, dicho instrumento contó con un Alfa de Cronbach equivalente a 0,834 que representa una confiabilidad elevada; el segundo instrumento, para medir la Variable Satisfacción Laboral, obtuvo un Alfa de Cronbach equivalente a 0,983 que representa un instrumento sumamente confiable.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Inteligencia Emocional; la Dimensión menos valorada es Autoconciencia; la Dimensión Autorregulación es valorada de forma regular positiva, la Dimensión Motivación, Dimensión Empatía y Dimensión Habilidades, son valoradas de forma positiva. La Variable Inteligencia Emocional, con una media de 87.64 es valorada como una “Alta Inteligencia Emocional”.

Con respecto a los resultados descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral; la Dimensión Factores higiénicos es valorada de forma negativa; la Dimensión Factores motivacionales es valorada de forma regular negativa. La Variable Satisfacción Laboral, con una media de 42.67 es valorada como una “Baja Satisfacción Laboral”.

Con respecto a las pruebas de normalidad, las dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional muestran que los datos no se distribuyen normalmente; así mismo, los datos de la Variable Inteligencia Emocional provienen de una distribución normal; por otro lado, los datos de la variable Satisfacción Laboral no provienen de una distribución normal.

Con respecto a la primera hipótesis específica, con una significancia asintótica de 0,538 se obtuvo como resultado que no existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”.

Mientras tanto, la segunda hipótesis específica indica que existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019””; así mismo, el 83.41% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Autorregulación.

La tercera hipótesis específica indica que existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019””; así mismo, el 66.06% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Motivación. La cuarta hipótesis específica indica que existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019””; así mismo, el 28.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Empatía. La quinta hipótesis específica indica que existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019””; así mismo, el 12.15% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Habilidades sociales.

La hipótesis general, fue comprobada y se obtuvo que la Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”; así mismo, el 70.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Inteligencia Emocional. De manera, similar Medina (2018) afirmar que a medida que se incrementan los factores intrínsecos, incluida la Inteligencia Emocional, incrementa el grado de satisfacción y de forma viceversa. En una investigación realizada a los enfermeros del Hospital Hipólito Unanue Tacna – 2014; Palza (2014) dentro de su investigación obtuvo que la Inteligencia Emocional si influye significativamente en la satisfacción laboral, así mismo las dimensiones presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional y el 85 % de los Enfermeros (as), se encuentran medianamente satisfechos en relación a la satisfacción laboral.

Capacute (2017) realizó una investigación a los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna en el 2016; dentro de sus resultados obtuvo que la inteligencia emocional percibida se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; el nivel de la inteligencia emocional global es medio con 82% y el nivel de satisfacción laboral global es alto 82%, estos resultados concuerdan con lo obtenido en la primera variable: al existir una Alta Inteligencia Emocional, pero contrario con la segunda variable porque existe una Baja Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.

CONCLUSIONES

Primera:

Con respecto a la primera hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.538 > 0.05$ se obtuvo como resultado que no existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019". Cabe resaltar que la Dimensión Autoconciencia es la menos valorada.

Segunda:

La segunda hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, indica que existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019"; así mismo, el 83.41% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Autorregulación.

Tercera:

La tercera hipótesis específica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, indica que existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019"; así mismo, el 66.06% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Motivación.

Cuarta:

La cuarta hipótesis específica indica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, que existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019"; así mismo, el 28.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Empatía.

Quinta:

La quinta hipótesis específica indica, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, que existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”; así mismo, el 12.15% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Habilidades sociales.

Sexta

La hipótesis general, con una significancia asintótica de $0.000 < 0.05$, se comprobó que la Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”; así mismo, el 70.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Inteligencia Emocional. Donde la Variable Inteligencia Emocional, con una media de 87.64 es valorada como una “Alta Inteligencia Emocional”; la Variable Satisfacción Laboral; con una media de 42.67 es valorada como una “Baja Satisfacción Laboral”.

SUGERENCIAS

Primera:

Se sugiere al área de R.R.H.H. de los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, realizar talleres de autoconocimiento para que el personal mejore su nivel de autoconciencia, específicamente en el control de los sentimientos; cabiendo resaltar que los enfermeros no deben dejar que algún tipo de sentimiento afecte sus pensamientos y por lo tanto sus acciones dentro de sus labores, porque una mala práctica o favorecimiento hacia un paciente frente a otro, podría comprometer la salud de los usuarios.

Segunda:

La autorregulación de los colaboradores es aceptable; sin embargo aún se puede mejorar, por ello se debe realizar reuniones donde los colaboradores (antiguos y nuevos) puedan compartir técnicas para mantenerse ecuanímenes ante diferentes situaciones; dichas reuniones deben ser supervisadas por el área de R.R.H.H. y el personal administrativo correspondiente.

Tercera:

La motivación de los colaboradores es adecuada, por lo tanto, se está realizando un buen trabajo; en tal sentido esta motivación podría ser compartida al personal de otras áreas de la institución.

Cuarta:

Con respecto a la empatía, el personal es consciente de su importancia y la aplica de manera adecuada; mostrando un buen criterio para discernir entre las emociones y necesidades de los usuarios.

Quinta:

Las habilidades sociales de los colaboradores se encuentran en una buena situación; sin embargo, las actividades de esparcimiento, ocio y diversión, deben desarrollarse para mantener o mejorar dicha situación.

Sexta

Los resultados muestran que el 70.92% de la Satisfacción Laboral es explicado por la variación de la Inteligencia Emocional, así mismo, existe una Baja Satisfacción Laboral, esto significa que se debe investigar más acerca de la Satisfacción Laboral del personal para encontrar las variables que causan esta situación y poder darle más énfasis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavente, K. E. L. (2017). La Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad de Ventas de los Trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/281>
- Bunge, M. (2000). La investigación científica: Su estrategia y su filosofía. Siglo XXI.
- Capacute, K. M. (2017). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Centro Quirúrgico del H.D.A.C. Tacna – 2016. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3384>
- Cárdenas, M. (2017). Inteligencia emocional en internas de enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza-Lima 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6119>
- Chiavenato, I. (2001). Administración: Teoría, proceso y práctica. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill/Interamericana.
- Estrella, C. E. (2018). Inteligencia emocional y factores que inciden en el rendimiento académico en estudiantes universitarios (Universidad Autónoma de México). Recuperado de http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88FF1HKM2QLJ31475JK84DMAR-71986?func=full-set-set&set_number=014357&set_entry=000021&format=999
- Factor, Y. M. (2018). La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3258>

- Fernández, I., López, B., & Márquez, M. (2008). EMPATÍA: MEDIDAS, TEORÍAS Y APLICACIONES EN REVISIÓN. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 24(2), 284-298.
- Gascón, A. de la H. (2003). Autoconocimiento y formación: Más allá de la educación en valores. *Tendencias pedagógicas*, (8), 13-42.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Guillen, O. R., & Sanchez, J. M. (2014). *Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. Routledge.
- Lozano, E. A., Salinas, C. G., & Carnicero, J. A. C. (2004). ASPECTOS EVOLUTIVOS DE LA AUTORREGULACIÓN EMOCIONAL EN LA INFANCIA. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 20(1), 69-80.
- Medina, E. M. (2018). Impacto de los factores intrínsecos en la satisfacción laboral de los profesores de nivel superior de la Universidad EBC Hochschule, Berlín, Alemania (Universidad Autónoma de México). Recuperado de http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/PD4P8PGC8HFKLV9H8JL5YQ5SX88FF1HKM2QLJ31475JK84DMAR-08027?func=full-set-set&set_number=014523&set_entry=000004&format=999
- Moreno, C. M., Vicente, E. S., & Martínez, C. E. (1998). Revisión histórica del concepto de inteligencia: Una aproximación a la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 30(1), 11-30.

- Mottaz, C. (1988). Work Satisfaction Among Hospital Nurses. *Hospital & Health Services Administration*, 33(1), 57.
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J., & Romero, H. E. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Palza, E. M. (2014). Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral del enfermero(a)—Hospital Hipólito Unanue Tacna -2014. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2062>
- Piaggio, M. A. (2017). La Organización Inteligente y la Satisfacción Laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, Período 2016. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/389>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a. Ed.). Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliotecauptsp/detail.action?docID=31926>
21
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Zeballos, F. M. O. (2017). La Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral de los Trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el Periodo 2017. Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/UPT/275>

APÉNDICE

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: “Influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019”

Autor: Jonathan Alexander Soto Rodríguez

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables e indicadores	
¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Indicadores
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿Cuál es la influencia de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	Analizar la influencia de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Existe una influencia significativa de la Autoconciencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Autoconciencia	Reconocimiento de sentimientos Identificación de emociones Conocimiento de sus acciones
¿Cuál es la influencia de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	Evaluar la influencia de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Existe una influencia significativa de la Autorregulación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Autorregulación	Manejo de sentimientos negativos Toma de decisiones
¿Cuál es la influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	Evaluar la influencia de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Existe una influencia significativa de la Motivación en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Motivación	Necesidad de estímulo Acciones negativas Capacidad de ponerse en el lugar del otro
¿Cuál es la influencia de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	Establecer la influencia de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Existe una influencia significativa de la Empatía en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Empatía	Respeto al prójimo Reconocimiento de sentimientos Consejería
¿Cuál es la influencia de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal de	Analizar la influencia de las Habilidades sociales en la Satisfacción Laboral del Personal	Existe una influencia significativa de las Habilidades sociales en la Satisfacción	Habilidades sociales	Expresión de pensamientos Expresión de sentimiento

Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019?	de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Laboral del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna, 2019.	Manejo de emociones
			Variable dependiente: Satisfacción Laboral
			Indicadores
			Factores higiénicos
			Políticas Relaciones interpersonales Supervisión Salario
			Factores motivacionales
			Logros Reconocimiento Promoción Capacitaciones

Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Estadísticos
<p>a) Tipo de investigación:</p> <p>Pura o básica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)</p>	<p>a. La población de estudio:</p> <p>Compuesta por 100 personas del Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna.</p>	<p>a) Las técnicas a utilizar son las siguientes:</p> <p>Encuesta, para cada variable.</p> <p>b) Instrumentos a utilizar son los siguientes:</p> <p>Cuestionario, para cada variable.</p>	<p>En el estudio aplicará las técnicas estadísticas:</p> <p>a) Estadística descriptiva Se realizarán tablas y figuras estadísticas.</p>
<p>b) Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo, correlacional de corte transversal (Hernández et al., 2014).</p>	<p>b. Muestra</p> <p>A través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, se trabajará con el total de Personal de Enfermería que labora en los Servicios Generales (100 personas) del Hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia de Tacna</p>		<p>b) Estadística inferencial Para la comprobación de las hipótesis; a través del estadístico no paramétrico Rho de Spearman.</p>

N° _____

CUESTIONARIO

Buen día, en este momento me encuentro realizando una investigación **ANÓNIMA**. 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 **Totalmente en desacuerdo** (este aspecto de mi trabajo es mucho más pobre de lo que yo esperaría que fuera)
2. Significa que estoy **En desacuerdo** (este aspecto de mi trabajo no es exactamente lo que yo esperaría que fuera)
3. Significa que estoy **Indiferente** (este aspecto de mi trabajo es lo que yo esperaría que fuera)
4. Significa que estoy **De acuerdo** (este aspecto de mi trabajo es mejor de lo que yo esperaba que fuera)
5. Significa que estoy **Totalmente de acuerdo** (este aspecto de mi trabajo es mucho mejor de lo que yo esperaba que fuera)

INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	ITEM	ESCALA				
		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 mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis pensamientos.					
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 de tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ITEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	La pertinencia de las políticas institucionales establecida en el Estatuto, ROF, MOF, CAP, PAP y Directivas.					
2	Las políticas generarles y específicas implementadas en ESSALUD.					
3	Las funciones y responsabilidades administrativas asignadas al puesto de trabajo.					
4	La relación con las autoridades, funcionarios y jefes inmediatos.					
5	La relación con los compañeros de trabajo.					
6	Trabajo e equipo que promueven las autoridades, funcionarios y/o jefes inmediatos.					
7	Los criterios de supervisión utilizados en la evaluación del desempeño laboral.					
8	La frecuencia con que se ejecuta los procesos de evaluación del desempeño laboral.					
9	Procedimiento de evaluación del desempeño laboral del personal administrativo.					
10	La remuneración que percibe en relación a las funciones y responsabilidades que desarrolla					
11	Las bonificaciones asignadas a las autoridades y funcionarios de ESSALUD.					
12	Los beneficios económicos adicionales a la remuneración que otorga ESSALUD al personal administrativo.					
13	Reconocimiento y valoración de las capacidades, habilidades y actitudes por parte de ESSALUD,					
14	Reconocimiento y valoración de las capacidades, habilidades y actitudes por parte del jefe inmediato.					
15	Las capacidades que desarrolla ESSALUD para el personal administrativo.					
16	Las facilidades que brinda ESSALUD al personal administrativo con fines de capacitación.					
17	La política de incentivos de acuerdo al desarrollo personal y laboral del personal.					
18	Mejoramiento y desarrollo profesional, laboral y personal logrado en ESSALUD.					
19	La transparencia de los procesos de evaluación con fines de promociones y ascensos.					
20	La autonomía con que desarrolla las funciones y responsabilidades en el puesto de trabajo.					
21	Desarrollo de iniciativas laborales para mejorar el cumplimiento de sus funciones.					
22	Al pleno ejercicio de las capacidades, habilidades y actitudes en cumplimiento de sus funciones.					
23	La generación de nuevos desafíos en el desarrollo de las funciones y responsabilidades.					
24	La frecuencia con que se desarrolla el control y supervisión de su desempeño laboral.					

Gracias por su colaboración, investigando cambiaremos el mundo.

Apéndice 3. Alfa de Cronbach si se elimina el elemento para la variable “Inteligencia Emocional”

Indicadores	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR_1_1	83,93	95,844	-0,002	0,847
VAR_1_2	84,04	95,291	0,028	0,845
VAR_1_3	85,07	94,914	0,030	0,847
VAR_1_4	85,31	93,186	0,111	0,842
VAR_1_5	86,31	98,681	-0,145	0,845
VAR_1_6	84,94	77,330	0,852	0,802
VAR_1_7	84,91	78,850	0,832	0,805
VAR_1_8	83,80	83,899	0,827	0,811
VAR_1_9	83,70	84,838	0,830	0,813
VAR_1_10	83,61	86,685	0,774	0,816
VAR_1_11	83,56	85,623	0,821	0,814
VAR_1_12	83,75	82,008	0,821	0,809
VAR_1_13	83,68	82,624	0,825	0,810
VAR_1_14	83,55	83,422	0,856	0,810
VAR_1_15	83,58	93,660	0,164	0,836
VAR_1_16	83,53	95,706	0,047	0,840
VAR_1_17	83,55	85,199	0,830	0,813
VAR_1_18	83,59	94,547	0,150	0,836
VAR_1_19	83,50	94,778	0,130	0,836
VAR_1_20	83,78	93,709	0,141	0,838
VAR_1_21	83,63	93,549	0,168	0,836
VAR_1_22	83,61	92,867	0,219	0,834
VAR_1_23	83,31	94,600	0,162	0,835
VAR_1_24	83,48	93,444	0,230	0,833

Apéndice 4. Alfa de Cronbach si se elimina el elemento para la variable “Satisfacción Laboral”

Indicadores	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR_2_1	40,93	208,753	0,904	0,982
VAR_2_2	41,03	210,979	0,916	0,982
VAR_2_3	41,00	209,111	0,911	0,982
VAR_2_4	41,05	210,795	0,902	0,982
VAR_2_5	40,83	208,001	0,968	0,981
VAR_2_6	40,88	209,905	0,975	0,981
VAR_2_7	40,89	211,412	0,954	0,981
VAR_2_8	40,83	211,254	0,938	0,981
VAR_2_9	40,84	210,924	0,948	0,981
VAR_2_10	40,85	209,260	0,966	0,981
VAR_2_11	41,07	212,874	0,889	0,982
VAR_2_12	40,90	210,111	0,973	0,981
VAR_2_13	40,85	210,068	0,965	0,981
VAR_2_14	40,93	234,813	-0,203	0,988
VAR_2_15	40,89	209,452	0,972	0,981
VAR_2_16	40,94	211,229	0,958	0,981
VAR_2_17	40,98	211,272	0,938	0,981
VAR_2_18	40,66	210,126	0,873	0,982
VAR_2_19	40,91	211,638	0,952	0,981
VAR_2_20	40,80	206,404	0,963	0,981
VAR_2_21	40,86	207,314	0,967	0,981
VAR_2_22	40,75	206,654	0,952	0,981
VAR_2_23	40,91	208,568	0,951	0,981
VAR_2_24	40,83	235,860	-0,237	0,989




**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS
GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES
CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA,2019.**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO BERNARDO .Documento de
identidad N° 00419188

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **valido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA,2019.”

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Octubre del 2019


WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI
N° DNI 00419188



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS
GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES
CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA,2019.**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, ELOYNA LUIS PEÑALOZA ARANA .Documento de
identidad N° 04406159

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **valido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA,2019."

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Octubre del 2019

N° DNI 04406159



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN
LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS
GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES
CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA, 2019.**

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Maizol Arámbulo Ayala Documento de
identidad N° 29546996

Hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **valido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LOS SERVICIOS GENERALES DEL HOSPITAL III DANIEL ALCIDES CARRION DE LA PROVINCIA DE TACNA, 2019."

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2019

N° DNI 29546996