

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de
enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio
Delgado Espinoza de Arequipa, 2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

Manchego Ramos, Krystel Mariel

ORCID: 0009-0005-4821-7000

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en salud

Asesor:

Dr. Tejada Pradell, Hugo Edilberto

ORCID: 0000-0003-3618-0157

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 03 de Octubre del 2024

Dictamen: 006750-C-EPG-2024

Visto el borrador del expediente 006750, presentado por:

2011003092 - MANCHEGO RAMOS KRYSTEL MARIEL

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE
AREQUIPA,2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29720325 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR
DICTAMINADOR**



**29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO
GONZALO DICTAMINADOR**



**29550447 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA
DICTAMINADOR**



Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

A mis padres María y Fernando, que siempre me impulsaron a alcanzar mis metas.

A mi hijo Christian quien es mi motor para seguir adelante.

Krystel Mariel



RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.

Materiales y Métodos: La información corresponde al periodo de enero a diciembre de 2023. El estudio fue correlacional, causal y transversal, utilizando la técnica de encuesta con instrumentos estandarizados aplicados a 53 enfermeras que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión. La información fue procesada mediante estadística descriptiva e inferencial.

Resultados: El nivel de inteligencia emocional en la mayoría de las enfermeras se encuentra en un 72% a nivel promedio. El nivel de satisfacción laboral es del 74% en el rango de satisfecho. La inteligencia emocional influye en las dimensiones de los factores intrínsecos, con una correlación moderada (Rho de Spearman de 0.685), y en los factores extrínsecos, con una correlación moderada (Rho de Spearman de 0.741).

Conclusión: La inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023, con una significancia de 0.000 que establece la relación y una fuerte correlación (Rho de Spearman de 0.860), lo que indica que si se mejora la inteligencia emocional, también mejora la satisfacción laboral general.

Palabras clave: Inteligencia emocional, satisfacción laboral, enfermeras, Servicio de Neonatología.

ABSTRACT

Objective: Determine the influence of emotional intelligence on the job satisfaction of nurses in the Neonatology Service of the Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital in Arequipa in 2023.

Materials and Methods: The information corresponds to the period from January - December 2023, the study was causal correlational, cross-sectional, the survey technique was used with standardized instruments applied to 53 nurses with inclusion and exclusion criteria. The information was processed with descriptive and inferential statistics.

Results: The level of emotional intelligence in the majority of nurses is 72% at an average level. The level of job satisfaction with 74% satisfied. Emotional Intelligence influences the intrinsic factor dimensions with a moderate Spearman's Rho correlation of 0.685 and with the extrinsic factors a moderate Spearman's Rho correlation of 0.741.

Conclusion: Emotional intelligence influences the job satisfaction of Nurses in the Neonatology Service of the Honorio Delgado Espinoza Regional Hospital in Arequipa, 2023, with a significance of 0.000 that establishes the relationship and with a strong Spearman's Rho correlation of 0.860 that indicates that, If emotional intelligence is improved then general job satisfaction improves.

Keywords: Emotional intelligence, job satisfaction, nurses, Neonatology Service.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	1
HIPÓTESIS	3
OBJETIVOS.....	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	5
1. MARCO CONCEPTUAL.....	6
1.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	6
1.1.1. INTRAPERSONAL	7
1.1.2. INTERPERSONAL.....	13
1.1.3. ADAPTABILIDAD.....	17
1.1.4. MANEJO DE TENSIÓN.....	20
1.1.5. ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL.....	21
1.2. SATISFACCIÓN LABORAL	23
1.2.1. FACTORES INTRÍNSECOS.....	24
1.2.2. FACTORES EXTRÍNSECOS.....	28
2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	32
2.1. LOCAL.....	32
2.2. NACIONAL	34
2.3. INTERNACIONAL	36
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	38
1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	39
1.1. TÉCNICA.....	39
1.2. INSTRUMENTOS	39
1.3. CUADRO DE COHERENCIA	40
2 CAMPO DE VERIFICACIÓN	40
2.1. UBICACIÓN ESPACIAL.....	40
2.2. UBICACIÓN TEMPORAL	41
2.3. UNIDADES DE ESTUDIO	41
3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.1. ORGANIZACIÓN	42

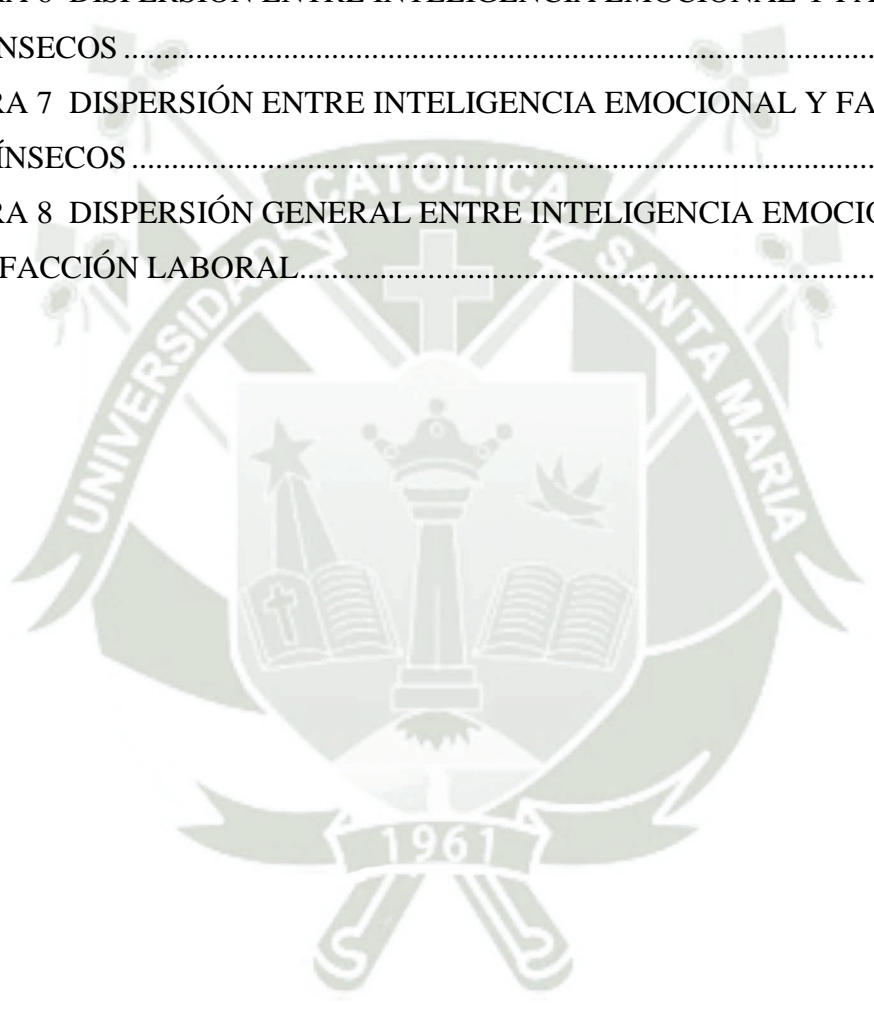
3.2. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	42
3.3. ASPECTOS ÉTICOS	43
3.4. RECURSOS	43
3.4.1. RECURSOS HUMANOS	43
3.4.2. RECURSOS MATERIALES	44
3.4.3. RECURSOS FINANCIEROS	44
3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	44
CAPÍTULO III RESULTADO Y DISCUSIÓN	48
1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	49
2. DISCUSIÓN.....	73
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA INVESTIGACIÓN	
ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	
ANEXO 6. BASE DE DATOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS.....	49
TABLA 2 NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	52
TABLA 3 NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	55
TABLA 4 NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	57
TABLA 5 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	60
TABLA 6 PRUEBA DE NORMALIDAD	62
TABLA 7 CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES INTRÍNSECOS	63
TABLA 8 DETERMINACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES INTRÍNSECOS	64
TABLA 9 CORRELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES EXTRÍNSECOS.....	66
TABLA 10 DETERMINACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES EXTRÍNSECOS.....	67
TABLA 11 CORRELACIÓN GENERAL ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	69
TABLA 12 DETERMINACIÓN GENERAL ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	70
TABLA 13 CONTINGENCIA ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	72

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS	51
FIGURA 2 NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	54
FIGURA 3 NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	56
FIGURA 4 NIVEL DE LAS DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	59
FIGURA 5 NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	61
FIGURA 6 DISPERSIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES INTRÍNSECOS	65
FIGURA 7 DISPERSIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES EXTRÍNSECOS	68
FIGURA 8 DISPERSIÓN GENERAL ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL	71



INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado "Influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023" es de tipo básico, ya que busca contribuir al avance científico y ampliar la comprensión de abstracciones o generalizaciones (1). Es un diseño no experimental, transversal y correlacional, que comprende la recolección de datos en un único momento temporal, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (2).

Este estudio surgió a partir de la situación vivida durante la pandemia y proyectada en la pos-pandemia, la cual promovió el manejo de emociones que facilitó el trabajo en equipo, permitiendo que las relaciones interpersonales se desarrollen de manera más fluida dentro del ambiente laboral. Por esta razón, el tema ha adquirido gran relevancia en la sociedad, especialmente en el ámbito laboral, al considerar que la inteligencia emocional abarca aspectos que permiten el manejo de las relaciones intrapersonales, interpersonales, la gestión de la tensión y el estado de ánimo en general, lo cual favorece el desempeño en el trabajo (3).

Es por ello que resulta indispensable desarrollar y madurar las competencias emocionales que permitan comprender y atender las necesidades de las personas, garantizando el bienestar, la integridad y la inteligencia emocional del individuo, lo que trasciende a la creación de entornos de trabajo saludables para los pacientes. Esto se logra a través de la aplicabilidad de una adecuada inteligencia emocional por parte de los profesionales de la salud con sus pacientes, con el fin de fomentar la práctica clínica del autocuidado y la empatía (4).

La labor de la profesional de enfermería es de vital importancia, ya que integra el equipo de salud y se desempeña en las diferentes áreas del hospital, brindando una atención acogedora y humanizada al paciente desde el nacimiento hasta la muerte. La enfermera debe contar con múltiples capacidades, como conocimientos científicos, habilidades técnicas y buena salud mental, para ofrecer una atención integral y de calidad (3).

La inteligencia emocional es, sin duda, una de las habilidades comunicativas que debe manejar un buen líder. Saber leer una situación y actuar en consecuencia, buscando la mejor forma de relacionarse con los demás, es fundamental para construir entornos y equipos de trabajo de alto rendimiento (4).

Esta habilidad cobra cada vez más importancia en la actualidad, donde la gran competitividad del mercado requiere de profesionales que no solo tengan los conocimientos técnicos necesarios, sino que también posean habilidades como la empatía, la adaptabilidad y la resolución de problemas, lo que les permite comprender mejor a los miembros de su equipo y relacionarse efectivamente con ellos. Además, es esencial que estos profesionales sean capaces de identificar las necesidades de su equipo para lograr una mejor comunicación y una mayor productividad (5).

Es fundamental contar con inteligencia emocional, ya que con ella se puede alcanzar el éxito en la vida profesional (satisfacción laboral) y personal, lo que influye directamente en la salud emocional y el bienestar general. Por ello, es importante determinar la influencia que existe entre el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral (6).

El presente estudio se justifica desde el ámbito académico, ya que permite ampliar los conocimientos existentes sobre el tema, llenando vacíos y mejorando el conocimiento con los resultados obtenidos. Este conocimiento adquirido servirá para mejorar el desarrollo, sugerir ideas y recomendaciones. Asimismo, el cumplimiento del objetivo permitirá determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, demostrando que si mejora la inteligencia emocional, también mejora la satisfacción laboral, lo que a su vez subraya la importancia de la labor de los profesionales sanitarios en su relación con los pacientes, logrando un trabajo con mayor satisfacción.

Desde el ámbito social, los resultados permitirán sensibilizar al personal de salud para diseñar programas que promuevan habilidades sociales que les ayuden a adaptarse a nuevas situaciones y a tomar decisiones competentes para actuar de manera efectiva, superando las numerosas barreras u obstáculos que introducen prejuicios de las personas y la sociedad. También presenta justificación ética, ya que es de interés normativo proponer un plan de mejora basado en las necesidades del usuario, de acuerdo con la Ley General de Salud N° 26842, que establece que el Estado Peruano debe proveer una atención de salud en

condiciones aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, y que los trabajadores deben gozar de satisfacción laboral, cumpliendo los principios éticos de respeto por las personas, beneficencia y justicia.

En tal sentido, el estudio busca responder a la interrogante: ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023? ¿Cómo es la inteligencia emocional? ¿Cómo es la satisfacción laboral? ¿Y cuál es la influencia de la inteligencia emocional en las dimensiones de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral de las enfermeras?

Este estudio se enmarca en el Campo de la Ciencia de la Salud, en el Área de Gerencia en Salud, y en la Línea de Recursos Humanos; según el análisis, la inteligencia emocional se considera la variable independiente y la satisfacción laboral la variable dependiente.

Asimismo, es una investigación cuantitativa, ya que los resultados son cuantificables y se presentan en tablas y figuras. Es explicativa correlacional porque busca el grado de relación entre las variables; es de campo porque la información se recogió in situ; es transversal porque la información se recogió una sola vez; y es no experimental porque no hubo manipulación de variables. Además, es una investigación básica, ya que busca conocimiento sobre la situación problemática.

HIPÓTESIS

Dado que las habilidades emocionales y sociales de la inteligencia emocional componen la capacidad de adaptarse y afrontar diversas situaciones, es probable que la inteligencia emocional influya en la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.
2. Precisar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.
3. Establecer la influencia de la inteligencia emocional en las dimensiones de factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa en 2023.



1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. Inteligencia Emocional

La base de la definición de inteligencia emocional está fundamentada en la idea de que los seres humanos poseen una habilidad elevada para adaptarse a las emociones con el fin de favorecer procesos de cognición, a diferencia de los demás seres vivos. Según la óptica de los investigadores, la definición significativa de inteligencia emocional considera la habilidad de los humanos para acceder a sistemas con un alto grado de dificultad en el procesamiento de la información acerca del espectro emocional propio y de los demás, y para utilizar esta información en la gestión del pensamiento y la conducta (7). En otras palabras, las personas que tienen desarrollada la inteligencia emocional la usan para prestar atención, comprender y dominar las emociones.

Está caracterizada como la agrupación de recursos mentales que utilizan las personas para el reconocimiento, comprensión y aplicación de los sentimientos personales e interpersonales. Dicho de otro modo, la inteligencia emocional se refiere a la comprensión y control de las emociones (8). En tal sentido, la inteligencia emocional tiene como objetivo el entendimiento de las personas y la gestión en el control de las respuestas emocionales ante diferentes situaciones cotidianas. El modelo que plantea la teoría acerca de la inteligencia emocional pretende agrupar distintos conjuntos de habilidades mentales que dominan el comportamiento de las personas (9).

Esta construcción de conocimiento se ha hecho más popular en los últimos tiempos en el ámbito académico e investigativo. Se ha convertido en uno de los principales objetivos de artículos científicos, estando presente también en periódicos y otras editoriales de circulación cotidiana. A pesar de la incidencia temporal del tratamiento del tema, su proceso de discusión aplicado en las personas en la construcción de su concepto no llega a una culminación, pues existen diferentes posiciones acerca de lo que es la inteligencia emocional. Diversos autores han llevado a cabo distintos proyectos en la identificación de las dimensiones que constituyen la inteligencia emocional, lo que ha representado un problema considerable para los investigadores en el desarrollo del tema (10).

La inteligencia emocional representa un modelo con configuración mixta, que en comparación con los modelos de competitividad, posee un grado de integración más elevado que los caracteres de la personalidad de las personas, añadiendo a la definición de la inteligencia emocional elementos de cognición superiores. Lo que se menciona toma en cuenta para este trabajo el desarrollo del instrumento Bar-On, el cual señala que la inteligencia emocional es una matriz de habilidades y destrezas cognitivas que fomentan el progreso del éxito personal y el cumplimiento de las demandas externas (10).

Además, se considera que en el modelo de caracterización de Bar-On, que posee la peculiaridad de ser mixto, se propone que la inteligencia emocional se compone de distintas capacidades emocionales y sociales que influyen en la capacidad de adaptación de las personas al enfrentarse a problemas cotidianos. Este modelo considera las dimensiones intrapersonales, interpersonales, de adaptación, manejo del estrés y estado de ánimo en general (11).

1.1.1. Intrapersonal

Con la finalidad de desarrollar este aspecto, es necesario indicar la relevancia de cómo la inteligencia intrapersonal es un elemento extraído de la propuesta de Gardner, quien señala que las inteligencias son competencias sociales, personales y de afecto básico (12). En otros términos, estas inteligencias conglomeran diferentes acciones de interacción entre variables sociales y emocionales, básicas en la cultura del entorno de las personas. Estas actividades generan una relación con el yo interior, a diferencia de la inteligencia interpersonal que conecta a las personas entre sí (13).

Esta inteligencia promueve en las personas la capacidad de captar, reflexionar, entender y comunicar información relacionada con las destrezas y la promoción del esfuerzo y la constancia, y también tiene utilidad en los procesos de valoración en la toma de decisiones. Escamilla señala que la inteligencia intrapersonal está presente en lo cotidiano, al momento de prestar atención, esforzarse por alcanzar objetivos académicos, realizar proyectos o participar en actividades de ocio como ver películas, ir a la playa o hacer deporte. Además, esta inteligencia ayuda a conectar con el interior de uno mismo e identificarlo (13).

En congruencia, la inteligencia intrapersonal es importante y útil para el desarrollo de las demás inteligencias planteadas en el modelo de Gardner, ya que da pie a la reflexión y al aprendizaje. Esta inteligencia permite a las personas conocerse a sí mismas, identificar sus fortalezas y debilidades, y tomar conciencia de los recursos básicos y fundamentales destinados al logro de metas. En esta dirección, la inteligencia intrapersonal promueve el progreso del bienestar propio y mental de cada ser. Sin embargo, también es fundamental mencionar que, para lograr un bienestar total, es necesario que las inteligencias intra e interpersonal se relacionen (10).

Siguiendo con el desarrollo, este tipo de inteligencia está orientado a comprenderse a sí mismo, teniendo acceso al campo emocional y de sentimientos. Además, se refiere a la habilidad de discernir los sentimientos con el fin de interpretar el entorno en el que vive la persona y promover conductas en concordancia con esos sentimientos. De esta manera, la inteligencia intrapersonal sugiere que las personas deben conocer cada uno de sus aspectos, y gestionar y orientar su conducta en consecuencia (14).

a. Comprensión emocional

El entendimiento de las emociones, considerado como un tema en desarrollo, se ha visto desde diferentes perspectivas. Este progreso es fundamental para el avance de las competencias en el campo emocional en la vida cotidiana (15).

Considerando a los autores importantes en el desarrollo de estos temas, como Pons, Harris y De Rosnay, es posible que su proyecto explore los diferentes grados de complejidad en los que se puede estructurar la comprensión emocional en la categoría de análisis (16).

Para analizar la comprensión de las emociones, se deben tener en cuenta los elementos que diferencian a las personas, no solo las expresiones mentales y sociales, sino también las colectivas. Estas diferencias se hacen visibles desde el inicio del desarrollo, lo que permite que, durante la infancia, los procesos iniciales de los niños alcancen un alto nivel de comprensión emocional, capacidad que incluso puede ser superior a la comprensión de las emociones en personas de mayor edad. De esta manera, el desarrollo de la comprensión de

emociones en la infancia sigue una secuencia estable, aunque diferenciada por elementos particulares (17).

En el ámbito académico, durante la etapa escolar, no se le da la importancia necesaria al componente emocional en los procesos de aprendizaje, considerando pocas acciones efectivas para contribuir a su desarrollo. Se registra una tendencia a priorizar el componente cognitivo, realizando actividades destinadas a potenciar la cognición desde una óptica meramente académica (18).

b. Asertividad

La asertividad es una habilidad que tienen los seres humanos para comunicarse a nivel interpersonal y social. Esta capacidad permite a las personas comunicar opiniones, perspectivas, intenciones y creencias, así como manifestar rechazo en un entorno donde se requiere imponer respeto y honestidad hacia los demás. De esta forma, el comportamiento asertivo ayuda a las personas a ser eficaces en situaciones incómodas o conflictivas, evitando comportamientos mínimos y resultados negativos que podrían alterar las relaciones positivas en diversas circunstancias (19).

Las personas pueden llevar a cabo actividades porque poseen inteligencia y capacidad para responder a las demandas que el entorno presenta (19).

Las características que diferencian a las personas asertivas de las que no lo son incluyen el desarrollo del carácter, la formación de una ideología, la construcción de autoconfianza en las destrezas y la propuesta de metas claras en los objetivos de comunicación. Esto sugiere que las conductas orientadas hacia la asertividad pueden ser desarrolladas mediante la práctica, lo que asegura respuestas favorecedoras y asertivas en el futuro, al mismo tiempo que disminuye la cantidad de reacciones negativas y adversas producto del comportamiento (20).

Los seres humanos son, por naturaleza, individuos sociales. Esta facultad se desarrolla no solo mediante la comunicación verbal, sino también a través de la expresión facial y corporal, así como las intenciones, elementos fundamentales en la construcción de

relaciones asertivas. Las personas que han desarrollado facultades inherentes hacia la asertividad tienden a alcanzar los objetivos que se plantean y poseen valores desarrollados como el respeto a uno mismo y a los demás. Esta cualidad les permite expresar sus ideas de manera transparente y modulada de acuerdo con el entorno en el que se encuentran. Así, se afirma que las personas asertivas pueden compartir sus pensamientos e ideas de forma genuina sin causar daño a los demás (21).

La asertividad es una cualidad que permite la expresión original y respetuosa de pensamientos, necesidades y formas ideológicas. Esta cualidad se desarrolla de manera directa y adecuada, permitiendo alcanzar niveles de satisfacción al conseguir lo que uno desea sin perjudicar la integridad física y verbal de otros, y contribuyendo a la validación de los derechos de las demás personas (22).

La asertividad no está presente en todos los seres humanos y no se desarrolla de manera uniforme. Sin embargo, la asertividad promueve la comunicación y el correcto desenvolvimiento de otros valores, siendo una habilidad que es posible aprender (23).

c. Autoconcepto

Para el investigador William James, autor de los primeros modelos de autoconcepto, los seres humanos se componen de dos elementos: el yo existencial y el mí empírico. El primer elemento (Yo) tiene como rol el conocimiento y la sapiencia; su objetivo es la construcción del autoconocimiento a través de la autoevaluación y la evaluación externa. Por otro lado, el segundo elemento (Mi) representa el conocimiento adquirido a partir de las experiencias vividas, y se orienta hacia el autoconcepto. En este elemento también se registran el desarrollo de juicios morales, la evaluación de la normatividad de conducta a nivel social y las características físicas con las que las personas son percibidas, ya que el aspecto físico también es parte del autoconcepto. El Yo y el Mí se encuentran dinamizados de forma intrínseca; en esta relación se puede observar la diferenciación y distancia entre lo que la persona cree de sí misma y lo que realmente es. Por tanto, ambos constructos conforman la imagen de la persona (24).

El autoconcepto se desarrolla de manera separada en distintos aspectos del ser humano. En este sentido, se consideran el autoconcepto académico, social, emocional, familiar y físico. Cada aspecto expone los parámetros que la persona tiene en cada ámbito de su vida:

- **Autoconcepto académico:** Este elemento representa cómo la persona se percibe frente a sus labores académicas. Cumple un rol fundamental en la orientación vocacional, ya que permite al estudiante elegir una carrera acorde a sus capacidades académicas. El proceso de decisión sobre qué carrera estudiar depende del criterio académico de la persona, validado por la evaluación de sus gustos y potencialidades. Esto se logra luego de que el estudiante haya evaluado de forma constante sus capacidades en cada curso durante la etapa escolar y, en función de ello, puede elaborar un prospecto sobre el área laboral en la que tendrá un mejor desempeño (25).
- **Autoconcepto social:** En este aspecto, el autoconcepto expone la concepción de la relación entre las personas y sus vínculos sociales, considerando el entramado social en el que se desarrolla. También aborda el dominio y la conducta puesta en práctica para mantenerse dentro de un grupo social, así como la evaluación inconsciente de las acciones y fortalezas necesarias para participar en la dinámica social.
- **Autoconcepto emocional:** Este aspecto establece una dinámica del estado emocional de la persona y su reacción a circunstancias particulares. Incluye el dominio sobre el repertorio emocional, el afecto y el grado de compromiso que las emociones generan, así como el manejo de las emociones cotidianas, principalmente durante ocasiones de conflicto (25).
- **Autoconcepto familiar:** Este aspecto se refiere a la manera en que las personas establecen vínculos con otras personas dentro del clan familiar. Incluye el nivel de relevancia, amor y aceptación que se experimenta dentro de los círculos familiares (25).
- **Autoconcepto físico:** Es primordial en el desarrollo y la práctica de la autoestima. Este aspecto está dirigido a la valoración de la parte superficial del sujeto, incluyendo las habilidades para el deporte, una actividad fundamental durante la adolescencia. En esta

área se consideran los cuidados que la persona debe tener sobre sí misma, así como la capacidad de ser indiferente en algunos aspectos.

d. Autorrealización

En cuanto a la identidad personal, el individuo muestra un interés superior al habitual debido a la situación social que desencadena la crisis del sujeto. No obstante, con elementos de luz y sombra en torno al concepto de persona, consecuencia de la posmodernidad, surge la necesidad de reconfigurar dicho concepto. Se plantea, en primer lugar, como la representación de una realidad que convierte a la persona en un ser subjetivo cuya característica principal es la libertad, dentro de un marco de autonomía y originalidad. En su interacción con los demás y con el mundo, la persona va construyendo su propia identidad, la cual se configura de manera compleja, racional y autónoma, en relación con la individualidad de los diversos elementos que la rodean. Lo que convierte al ser humano en un individuo único y diferente es su identidad personal, recurso que constituye la base fundamental del reconocimiento, tanto propio como ajeno. La identidad personal está vinculada a lo que se denomina el "propium" de cada individuo. La identidad es una posibilidad concreta para comprender el Yo, mediante la combinación de las identidades relacionadas con un entorno específico (26).

Desde la perspectiva de Maslow, la autorrealización se conceptualiza como la inclinación de las personas a autosatisfacerse, es decir, a hacer realidad sus deseos conforme a sus capacidades potenciales. Esta tendencia se manifiesta como el deseo de alcanzar todo lo que una persona es capaz de lograr. Tanto la intención como la necesidad pueden variar según el proyecto de vida de cada individuo y sus aspiraciones personales (27).

e. Independencia

El término *independencia* señala un elemento de disrupción, así como la conformación de nuevos elementos de relación. Se rompe una dinámica de subordinación; sin embargo, surgen relaciones similares. La calidad de estas nuevas conexiones depende

de diversos factores que generan nuevo conocimiento, responsabilidades, vínculos, entre otros. Dos realidades, aparentemente opuestas, forman parte de un mismo proceso de independencia. La libertad es un elemento determinante para la humanidad y el estado natural de la autonomía.

1.1.2. Interpersonal

La inteligencia consiste en crear relaciones y hacer que los demás comprendan cualquier tema de manera adecuada. Facilita una interacción efectiva entre dos o más agentes, permitiendo una buena comunicación y el reconocimiento básico de los estados emocionales de las personas. Por ello, es relevante destacar la capacidad de las personas para identificar y diferenciar los estados de ánimo de los sentimientos, intenciones y motivaciones, tanto propias como ajenas. Además, la inteligencia también manifiesta la habilidad de generar conocimiento y empatía en los demás. No solo promueve la comprensión de lo que otros dicen a nivel textual, sino que va más allá, considerando gestos, tono de voz y expresiones corporales. Regular estos aspectos permite elaborar una respuesta adecuada para el receptor, lo que hace al interlocutor más eficaz en la comunicación. (28).

La inteligencia interpersonal también actúa como una técnica de conexión entre las personas, ya que facilita la comprensión del estado emocional de los demás. Además, permite conectar con la mente de los otros, lo que ayuda a identificar sus pensamientos y, en consecuencia, las acciones que planean realizar, así como sus motivos, preferencias e intenciones. Esta inteligencia potencia las capacidades de comunicación y gestión de conflictos, basándose en una evaluación integral del control emocional tanto propio como ajeno. (28).

Refleja la capacidad que tienen las personas para conectarse con el mundo exterior. De esta manera, el ser humano puede escuchar, entender y comprender los mensajes y emociones de los demás de forma adecuada. Comprender a los otros permite interpretar la conducta de los seres vivos e incluso identificar los problemas que les causan preocupación, así como sus prioridades e intenciones. Cuando las personas se comunican, las barreras de autoridad desaparecen, lo que fomenta la gestión de

conflictos y facilita su resolución, gracias a la habilidad para dominar tanto las emociones propias como las ajenas. Esta capacidad propicia resultados positivos para el desarrollo colectivo, como la reconciliación, la resolución de problemas y la creación de acuerdos, entre otros. Aunque algunos conflictos puedan parecer insolubles, la práctica de la inteligencia interpersonal, a través de la empatía, permite alcanzar soluciones. Esto hace que las personas sean más empáticas y puedan ponerse en el lugar de los demás, opinando y actuando de manera más gentil y acorde a la situación. Además, promueve la reevaluación de los pensamientos antes de que se conviertan en expresiones verbales. (29).

La inteligencia interpersonal desempeña un papel fundamental en las etapas de la adaptación humana. Esta capacidad ha permitido generar un equilibrio y el aprendizaje de las normas de socialización, al mismo tiempo que ha facilitado el establecimiento de una organización comunitaria.

En la actualidad, existen habilidades para identificar las emociones que experimentan los demás, las cuales son fundamentales para que las personas puedan adaptarse a diversos contextos sociales y culturales. Esta capacidad constituye un recurso intelectual esencial para la funcionalidad humana. Es importante destacar que, independientemente del tipo de inteligencia, esta no se refiere a un comportamiento o manifiesto único; en otras palabras, las personas con inteligencia interpersonal no presentan una conducta social fija o predeterminada. Por el contrario, su comportamiento se adapta según el tipo de relación que mantengan o la situación que enfrenten. Esta inteligencia permite al ser humano razonar de manera circunstancial. (30).

a. Empatía

Este elemento asume la intención y capacidad de darle sentido a las cosas, dotando a la persona de habilidades como la intuición, la valoración y la validación de los sentimientos ajenos, de manera objetiva y racional. Esta habilidad, socialmente conocida como la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, permite entender lo que sienten las otras personas frente a una situación específica. No solo se comprende

la situación emocional y objetiva de otra persona, sino que también se valoran sus emociones y se desarrollan conductas asertivas. (31).

La empatía es un recurso que todas las personas pueden desarrollar en diferentes magnitudes, ya que está presente en todos. Cuando un ser humano es capaz de ponerse en el lugar de otro, también puede comprender mejor sus propios sentimientos. Se puede asumir que las manifestaciones emocionales y de conducta durante la adolescencia están significativamente influenciadas por la familia, no solo por la estructura familiar en sí, sino por las formas complejas de funcionalidad de la misma. Esta estructura tiene un impacto en el estado de salud mental de la persona, especialmente en el manejo de las emociones y sus respuestas. Esto significa que las manifestaciones de empatía en los adolescentes están relacionadas con la estructura familiar, por lo que no todos los adolescentes son igualmente empáticos, ya que no todos cuentan con la misma estructura familiar. (32).

Este esquema se considera desde la perspectiva de la cognición, partiendo del elemento emocional. La empatía puede ser vista como un proceso cognitivo que implica habilidades para reconocer e interpretar emociones, opiniones y posturas ideológicas. (33). Kohler es uno de los investigadores principales e iniciales que dedicó esfuerzo al estudio de la perspectiva cognitiva de la empatía. Este autor ofrece una interpretación de cómo las personas perciben los sentimientos de los demás. (34).

b. Responsabilidad social

Desde una perspectiva natural, el ser humano es social por nacimiento. Sin embargo, esta función no siempre se ejerce de manera adecuada por cada individuo. Durante el desarrollo social, el compromiso que las personas muestran al involucrarse en la comunicación es evidencia de la inteligencia interpersonal que poseen, la cual refleja la intención de ser parte de una comunidad. El deseo y la conducta de promover la contribución al progreso colectivo ayudan a que la sociedad sea más equitativa y justa, y favorecen la formación de un buen grupo social. (31).

La responsabilidad social está conectada con la predisposición y la proactividad. Estos elementos constituyen la respuesta a diversas organizaciones que fomentan el vínculo social mediante la gestión del impacto. Este enfoque mejora las decisiones y actividades relacionadas con los intereses y necesidades de los distintos actores, ya sea de manera directa o indirecta, en las áreas económica, social, ambiental y cultural. (35).

Durante los años noventa, la responsabilidad social comenzó a ser un tema de creciente popularidad y constante atención. En este contexto, se observan los efectos de los nuevos riesgos asociados a la globalización, provocados por la expansión del empresariado, que pasó de ser nacional a transnacional. Este fenómeno tuvo repercusiones en las finanzas y el medioambiente. Como resultado, diversas organizaciones internacionales dedicadas a la promoción y protección establecieron políticas para la preservación de la salud mental y del medioambiente. (36).

c. Relaciones interpersonales

Este elemento indica la capacidad del ser humano para generar y mantener comunicación verbal y no verbal con otras personas. Esta relación se manifiesta de manera sana, efectiva y agradable para los involucrados, y la comunicación también resulta productiva, ya que el contacto emocional siempre fomenta un aumento en la confianza. En consecuencia, la asociación entre las personas está fundamentada en los sentimientos compartidos por ambas partes. (31).

Las relaciones humanas tienen como objetivo estudiar la dinámica de los individuos, la cual está regulada por ciertas normas aceptadas principalmente por consenso social y respeto por la personalidad humana. En estas relaciones, se manifiestan elementos interpersonales de respeto que fomentan el intercambio sano de ideas, con el fin de proteger los derechos y evitar el uso de palabras hirientes. Además, buscan promover el bien común. (37).

Las relaciones entre las personas son fundamentalmente intercambios de información, mediada por sentimientos y percepciones de conductas y actitudes. El trato entre

individuos refleja la habilidad para resolver conflictos, los cuales son el resultado de las relaciones interpersonales. (38).

Las relaciones entre las personas pueden variar en función del tamaño del grupo. En grupos más reducidos, la intención comunicativa tiende a ser más profunda, lo que fomenta una mayor cercanía entre los individuos. En contraste, en grupos sociales más grandes, la amplitud de la comunicación aumenta, lo que puede diluir la intensidad de la intención comunicativa. (38).

1.1.3. Adaptabilidad

Representa el cambio, es la transición de un acontecimiento o estado a otro totalmente diferente. Este proceso implica la transformación de la realidad, la ruptura de patrones de pensamiento, y puede causar perturbaciones o interrupciones. Tras la transición, se caracteriza una nueva realidad, la cual, al ser novedosa, tiende a ser más dinámica y orientada al cambio. Lo descrito es aplicable al mundo laboral, donde las organizaciones exigen una alta capacidad de adaptabilidad como un requisito fundamental para la supervivencia. (39).

La adaptabilidad es una habilidad que permite a las personas modificar su conducta y ajustarla al entorno. La adaptación no siempre sigue los preceptos de la situación inicial; por el contrario, implica innovación y ruptura con lo previamente establecido. Las personas adaptables tienden a ser más cooperativas, confiables y afectivas, ya que el cambio no les resulta molesto. Su personalidad es más moldeable y ágil para responder a situaciones difíciles. Generalmente, son individuos estables, equilibrados, seguros y tranquilos en su conducta. (39).

Diversos autores consideran la adaptabilidad como uno de los elementos básicos de la personalidad. Robbins y Judge, por ejemplo, proponen que la adaptabilidad es la tendencia de un individuo a aceptar de manera flexible otros puntos de vista y los posibles cambios que puedan ocurrir. La aceptación es una capacidad intelectual orientada a la solución de problemas, que permite ofrecer respuestas innovadoras. Las personas que poseen esta cualidad pueden enfrentar situaciones imprevistas sin alterarse,

proporcionando respuestas favorables con los recursos disponibles en ese momento. (40).

Desde otra perspectiva, la capacidad de adaptación se manifiesta en las personas como la flexibilidad ante los cambios del entorno. En todas las definiciones, se puede destacar que la flexibilidad es un elemento clave para que el mundo pueda recibir estímulos y generar respuestas adecuadas, de acuerdo con los recursos disponibles en cada momento. (40).

a. Solución de problemas

La resolución de conflictos o problemas es un concepto aplicable a diversos aspectos. Existen numerosos investigadores que definen qué es un problema y destacan su relevancia para el desarrollo de las habilidades cognitivas. Además, sostienen que las situaciones de conflicto representan una realidad que requiere una resolución comprometida e intensa con la actividad cognitiva. En otras palabras, se debe abordar desde una perspectiva profunda mediante la búsqueda activa, el razonamiento y la elaboración de supuestos, entre otras estrategias. (41).

En el contexto de la resolución de problemas, las metas representan los logros que se desean alcanzar en una situación específica. La información, ya sea expresada en números o palabras, es un recurso esencial para que los estudiantes puedan resolver un problema. Los datos pueden encontrarse de manera explícita o implícita en los enunciados del problema. Todos los problemas tienen restricciones que complican el desarrollo de la investigación; sin embargo, la situación planteada sugiere metodologías y procedimientos especiales para alcanzar la solución. (41).

El término "resolución de problemas" se define de diversas maneras, dependiendo de la praxis de cada autor. Sin embargo, existen ideas centrales que se repiten en las diferentes definiciones. Estas ideas centrales también sugieren métodos para el aprendizaje de las materias. A través del análisis de los conceptos y paradigmas de las principales temáticas, se puede llegar a la enseñanza de los modelos correspondientes. Además, se definen procesos de trabajo que tienen como objetivo alcanzar una solución, la cual

puede involucrar elementos matemáticos o aspectos relacionados con la operacionalización del pensamiento crítico. (42).

a. Prueba de la realidad

La realidad del problema representa un conjunto secuencial de ideas que describe el tema a investigar desde una perspectiva completa. El tema se considera la situación actual y se caracteriza por ser el objeto de conocimiento, abarcando síntomas y causas, así como situaciones de pronóstico (futuro). La realidad del problema se basa en evidencia empírica y revisión documental, y está orientada al estudio prospectivo. La redacción de este tipo de informes debe ser coherente y general. (43).

b. Flexibilidad

Dentro de la terapia de aceptación y compromiso, este elemento refleja la capacidad de una persona para modificar o mantener su conducta, siempre guiada por un esquema de valores personales y enfocada en el momento presente. Implica captar la realidad tal como es, sin modificarla ni alterarla (44). Cuando se trata el tema de valores personales, estos se consideran direcciones vitales que son elegidas y construidas de forma consciente y verbal (45). En otras palabras, los valores son cualidades fundamentales para la existencia del sujeto. Estos elementos se manifiestan a través de la conducta, son el resultado de las experiencias personales y permiten una conducta significativa para la vida. (46).

La importancia de la flexibilidad en la terapia de aceptación y compromiso se puede enseñar mediante metáforas. Una de ellas es la metáfora del "lado de la misma moneda". (47). De esta metáfora se comprende que, para ser flexibles, no solo es necesario conocer la teoría y el concepto, sino también reflejarlos en la conducta de las personas que practican la flexibilidad. Además, es crucial que exista una práctica que demuestre la coherencia entre la teoría y la conducta. (48).

1.1.4. Manejo de tensión

La dinámica entre el afrontamiento y el estrés es mutua y recíproca, ya que las acciones que una persona emprende para resolver un problema influyen en cómo valora dicho problema, lo cual, a su vez, afecta el proceso de afrontamiento. (49).

Cuando un estímulo estresante aparece, desencadena una serie de síntomas de desestabilidad a nivel sistémico, complicando la relación con el entorno y llevando a la persona a necesitar recobrar el equilibrio. Este proceso se desarrolla mediante la valoración de la capacidad de afrontamiento, que representa un proceso mental de interpretación. El afrontamiento, al igual que los esfuerzos cognitivos y conductuales, está en constante cambio y se adapta a las diferentes demandas externas e internas que se consideran excedentes o desbordantes de los recursos personales. Para lograr esto, el ser humano debe contar en su repertorio de conducta con estrategias de defensa que le permitan resolver los problemas; estas estrategias se modifican conforme a la variabilidad del entorno. (50).

a. Tolerancia del estrés

Los intentos que realiza una persona para mantener el equilibrio y retener la capacidad de respuesta ante los problemas reflejan su capacidad para controlar el estrés. El control es una habilidad gradual que la persona desarrolla para tomar decisiones y adoptar conductas específicas en respuesta a una demanda particular. Esto se relaciona con tres aspectos fundamentales: los recursos disponibles, la respuesta a los estímulos y la tolerancia al estrés. Los recursos disponibles se refieren al conjunto de capacidades cognitivas que se utilizan durante la resolución de problemas, incluyendo el reconocimiento y dominio de las emociones. Una mayor cantidad de recursos de dominio está asociada con una mejor capacidad de control, independientemente de si las conductas se consideran adaptativas o no. (51).

Un manejo adecuado del estrés asegura que los estímulos que generan angustia no sobrepasen la capacidad interna de la persona, evitando que la situación se vuelva más compleja. De esta manera, el comportamiento de la persona se mantiene controlado,

sin alteraciones negativas, y se pueden tomar decisiones de manera efectiva. Un nivel aceptable de control, aunque no garantiza al 100% la estabilidad, contribuye a mejorar las respuestas ante las demandas externas. (52).

b. Control de impulsos

Desde la óptica médica, aquellas personas que no tienen un control adecuado de sus impulsos y cuyas acciones no están reguladas se categorizan dentro de trastornos de hábitos y control de impulsos. Estas situaciones se caracterizan por ser patrones repetitivos sin un estímulo claro y racional, y generalmente afectan negativamente a las personas. Es común que los pacientes informen que sus comportamientos están acompañados de acciones que no pueden controlar. Aunque la clasificación de estos trastornos no está completamente delimitada, existen similitudes en la descripción de los mismos. (53).

El control de impulsos se entiende como un proceso de valoración y razonamiento de medidas que sirven como alternativas para manejar una situación específica (54). A pesar de ello, la medición de este constructo se analiza a través de la carencia de habilidades de control, identificando comportamientos que reflejan la dificultad para retrasar la gratificación, sin considerar las consecuencias o actuando de manera irreflexiva. Esto se evalúa mediante esquemas de cognición orientados a la evaluación de las respuestas conductuales, expresadas en términos de tiempo y errores cometidos. (55).

1.1.5. Estado de ánimo en general

Los estados anímicos se consideran la base de la consciencia humana, ya que comprenden una serie de procesos o etapas mentales que influyen en el aspecto psíquico de la persona y forman parte de las experiencias de precognición. A su vez, estos estados afectan el nivel de confianza, mientras que los aprendizajes culturales son respuestas a estímulos que la persona percibe ante ciertos sucesos. (56).

El estado de ánimo es una parte subjetiva del ser humano, que se desarrolla frente a las sensaciones experimentadas por algún acontecimiento. Involucra la estructura afectiva

de la persona, especialmente durante la adolescencia. El estado anímico también influye en el esquema físico, ya que su variación puede causar modificaciones en funciones fisiológicas, como las expresiones faciales, el pulso cardíaco, las conductas agresivas, el llanto y otras manifestaciones. Este estado puede prolongarse desde unas pocas horas hasta periodos más largos. (56).

El estado anímico también puede tomarse en cuenta como un sentimiento que perdura en el tiempo. Ya sea positivo o negativo, siempre se cataloga como el elemento que acompaña alguna idea o sentimiento durante un periodo determinado.

Diversas investigaciones aseguran que los estados de ánimo generan energía y tensión, lo cual puede entenderse a través de los estados elementales del espectro de la energía. La presencia de este espectro influye en el comportamiento humano y sus posibles manifestaciones físicas, ya que el estado mental puede afectar el rendimiento de la persona. (56).

a. Felicidad

El modelo de felicidad eudaimónico plantea que la felicidad está relacionada con el sentido de la vida y las emociones que surgen durante la autorrealización y el cumplimiento de los propósitos vitales. En esta perspectiva, se mantiene el concepto de bienestar mental, que desde el enfoque del desarrollo humano busca la superación de desafíos existenciales. También se consideran dimensiones como la autoaceptación, las relaciones positivas, la autonomía, el dominio del entorno, el crecimiento personal y el propósito de vida. (57).

Diferentes posiciones académicas subrayan que la felicidad no debe considerarse un objetivo egocéntrico. Las intervenciones en este ámbito deben enfocarse en el contexto económico, político y social de cada persona, considerando las demandas colectivas. (58).

b. Optimismo

El optimismo es el resultado de la expectativa que tienen las personas hacia situaciones positivas o favorables, lo que genera efectos agradables tanto en el estado mental como en el físico, conectando a los individuos con su inconsciente. (59).

Este elemento se refleja en los sucesos positivos de la vida y en expectativas que se mantienen estables a lo largo del tiempo. La persona optimista tiene una visión positiva sobre el futuro sin establecer límites temporales. Esto sugiere que los eventos, ya sean externos o interpretados como positivos, involucran aspectos de cognición, motivación y emoción. (60).

El optimismo es una cualidad que puede aprenderse y se define como la tendencia a esperar situaciones favorables en el futuro. Representa una dimensión relativamente estable de la personalidad, resultado de experiencias, comportamientos aprendidos y repetidos, así como de los diferentes significados atribuidos a lo largo de la vida. (61).

1.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una actividad en la que el individuo tiene la oportunidad de demostrar competitivamente y de manera asertiva sus habilidades, lo que aumenta la motivación y el interés por obtener buenos resultados. Esta satisfacción incluye tanto el logro personal como la influencia externa, regulada por la intervención de la organización. Puede medirse a través de los beneficios y la satisfacción de necesidades básicas, lo que incrementa la valoración del esfuerzo del empleado. (62).

La satisfacción laboral es el conjunto de emociones y sentimientos que los colaboradores desarrollan en relación con sus tareas y las condiciones en las que se llevan a cabo. Las organizaciones, conscientes de esto, buscan generar retos que potencien el desarrollo de sus empleados, ofreciéndoles reconocimiento tanto subjetivo como tangible (beneficios laborales). La satisfacción laboral es la respuesta de los trabajadores a su experiencia, reflejando sus valores, y algunos teóricos la asocian directamente con el placer. (63).

La satisfacción laboral también se entiende como el resultado de diversas actitudes que los colaboradores desarrollan frente a aspectos como la remuneración, el trato de los supervisores, el clima laboral, las oportunidades de ascenso y las condiciones físicas de trabajo. Así, la satisfacción laboral refleja una agrupación de actitudes generales hacia el empleo. Quienes están satisfechos suelen mostrar actitudes positivas, mientras que aquellos que no lo están tienden a manifestar actitudes negativas. (63).

La satisfacción en el trabajo considera elementos que permiten establecer condiciones con las que los empleados pueden sentirse contentos con su entorno laboral y la organización que los acoge. Es necesario que existan situaciones que promuevan la sensación de competencia en el colaborador, es decir, que los trabajadores sientan que sus actividades son útiles para la organización. En coherencia con lo expresado, la empresa debe ofrecer remuneraciones acordes con la labor realizada, lo cual genera compromiso y motiva un mejor desempeño y adaptación al puesto. Además, es importante involucrar al trabajador en la toma de decisiones para mejorar su experiencia. (62).

1.2.1. Factores intrínsecos

a. Reconocimiento

El reconocimiento en el trabajo se manifiesta durante el proceso de valoración de los colaboradores por su labor y el rol que desempeñan en las organizaciones. Esta actividad busca destacar a una persona por su desempeño correcto, resultado de sus características y habilidades. Además, este proceso refleja la gratitud de la organización hacia el esfuerzo y contribución de sus empleados. (64).

El reconocimiento en el trabajo es un factor clave para la motivación y el aumento de la satisfacción laboral. Este recurso eleva la satisfacción de los colaboradores, pero cuando no se implementa adecuadamente, puede generar insatisfacción. También se concibe como una serie de recomendaciones para el mejoramiento continuo, lo que permite que los trabajadores se sientan valorados y atendidos por

la organización, incrementando su interés y contribuyendo a un mayor bienestar tanto profesional como organizacional. (64).

El reconocimiento laboral también se entiende como un acto en el que los esfuerzos de los colaboradores son valorados y recompensados a través de menciones, premios o bonificaciones. Estos actos no solo fortalecen al trabajador, sino que también mejoran la percepción de la identidad de la empresa. Actualmente, aunque el reconocimiento es una práctica común en las organizaciones, no está formalizado. Si se estableciera de manera formal, los procesos mejorarían el desempeño de los colaboradores. (65).

b. Autonomía

En el contexto de la satisfacción laboral, la autonomía de los colaboradores es un factor clave para proteger contra el estrés. La autonomía laboral se incrementa cuando los empleados tienen capacidad de decisión en el proceso laboral. Un ejemplo es cuando las organizaciones permiten a los colaboradores ajustar el orden de las tareas productivas según sus tiempos y capacidades, lo que flexibiliza el ritmo de trabajo. Esta autonomía les otorga voz y voto, mejorando tanto su rendimiento como el de la organización. Informes de la Unión Europea destacan que la autonomía previene el estrés laboral, mejora el rendimiento y reduce el ausentismo. (66).

En una investigación sobre docencia, se encontró que la autonomía, junto con la motivación y los mediadores mentales, reducen los niveles de estrés laboral, lo que eleva la satisfacción. La capacidad de satisfacer las necesidades psíquicas fue el mejor predictor para reducir el agotamiento, mientras que favorece la energía en el desempeño docente. Además, la motivación, según modelos de autodeterminación, está inversamente relacionada con el agotamiento y directamente con la orientación al trabajo. Los mediadores psicológicos contribuyen de manera positiva a la satisfacción. (67).

c. Trabajo estimulante

Las distintas posturas sobre la motivación mencionan como aspectos relevantes a los estímulos durante la forma de actuar de las personas. Con el tiempo, se ha establecido que, por lo general, se dividen en dos tipos de motivación: teorías de contenido motivacional y teorías del proceso motivacional. (68).

A inicios del siglo XX nació la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cuya existencia impulsó la mejora de las condiciones laborales. Según la OIT, estas condiciones abarcan aspectos como el horario de trabajo, espacios de esparcimiento, remuneración, condiciones físicas y el clima psicológico en el entorno laboral. (69).

Maslow señaló una tendencia positiva y directa hacia el crecimiento, proponiendo niveles de necesidad humana. Las necesidades en la base de su pirámide se consideran necesidades de déficit, mientras que las de desarrollo se ubican en la parte superior. Un ejemplo para ilustrar esta idea es que una persona con hambre no prioriza causar una buena impresión a sus amigos, sino que busca satisfacer su hambre y sed por una cuestión de supervivencia. (27).

d. Progreso

El progreso del personal es una problemática ampliamente estudiada en el mundo organizacional. Este progreso es clave para alcanzar el éxito, por lo que es importante identificar un factor que permita alinear la consecución de los objetivos organizacionales con los personales. (70).

De esta manera, el progreso se puede definir como la intención de superación que impulsa a las personas a avanzar. Es el elemento que dirige a las personas hacia sus deseos, para lo cual es necesario establecer metas y objetivos orientados al crecimiento.

Las personas que buscan trabajo y desarrollo personal tienden a mantener estabilidad tanto en lo personal como en lo laboral. No esperan hasta el último momento para actuar; sus acciones son planificadas y se caracterizan por su proactividad. Para obtener resultados, es fundamental que adopten una actitud positiva y se esfuercen para que lo que planifiquen sea exitoso. (70).

El desarrollo personal se define como un proceso en el cual las personas buscan alcanzar sus objetivos mejorando sus cualidades y fortalezas. Este proceso también implica resolver interrogantes y anhelos, impulsado tanto por el interés de superación como por la necesidad de darle sentido a la vida. (71).

En cuanto al desarrollo del personal, en algunos casos la organización lo promueve a través de capacitaciones y experiencias de aprendizaje, que, a lo largo del tiempo, ofrecen la oportunidad de mejorar el desempeño humano. Respecto al desarrollo laboral, se identifican tres tipos de orientaciones al aprendizaje: la educación y el entrenamiento, la tutoría por parte de directivos, y el reforzamiento de capacidades interpersonales organizado por el equipo de la organización. (71).

e. Realización

La autorrealización es la percepción que tienen los colaboradores sobre el apoyo que reciben de la organización en su desarrollo personal. Un ejemplo de ello son las capacitaciones organizadas por la institución para fomentar el crecimiento profesional y personal. (72).

La realización laboral es un escenario clave del desarrollo profesional dentro de la organización. Se refiere a cómo los colaboradores perciben el apoyo y los estímulos que reciben para su crecimiento profesional. La organización puede fomentar esta percepción implementando políticas más justas y efectivas. (74).

f. Satisfacción laboral

Desde una perspectiva general del trabajo, la satisfacción laboral se compone de cómo los trabajadores interpretan las condiciones en las que realizan sus actividades. Existen siete elementos que explican la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones tangibles del trabajo, seguridad y estabilidad laboral, clima laboral y relaciones entre colaboradores, apoyo de los directivos, reconocimiento de logros, y la posibilidad de desarrollar una línea de carrera dentro de la organización. (74).

La satisfacción en el trabajo se conceptualiza como el conjunto de emociones y actitudes positivas que los colaboradores sienten hacia sus puestos. Estas actitudes están basadas en las creencias y valores de cada persona, y en cómo aplican esos valores en su labor diaria. (75).

La satisfacción laboral también puede considerarse una actitud hacia el trabajo, manifestando un estado emocional de positividad y placer que el colaborador experimenta tras evaluar su vivencia en el entorno laboral. (75).

1.2.2. Factores extrínsecos

a. Administración y política de la empresa

Las políticas dentro de una organización son guías que orientan las actividades de la empresa, reflejándose en los lineamientos base y el proceso de toma de decisiones, especialmente frente a problemáticas recurrentes. Por ello, las políticas son elementos generales que facilitan la consecución de los objetivos organizacionales y la implementación de estrategias. (76).

Clasificación de políticas

- De generalidad: La generalidad de las políticas se desarrolla en la esfera de la alta gerencia, cuya principal acción es el establecimiento y la emisión de lineamientos para el desarrollo de la organización como unidad productiva. A modo de ejemplo, en general, las empresas establecen que los ascensos se logran mediante la efectividad y la antigüedad de los colaboradores. (76).
- Por departamento o de táctica: son lineamientos particulares que solo se aplican a ciertas áreas de las organizaciones. A modo de ejemplo, es común observar que el área de producción establece turnos que se ajustan al horario únicamente de los trabajadores de esa área, siempre obedeciendo lo dispuesto por la ley. (76).

- Específicas o de operación: están generalmente aplicadas a ciertas decisiones que deben desarrollarse según el criterio de cada unidad productiva del departamento. A modo de ejemplo, en el área de producción, si ocurren imprevistos en las maquinarias que requieren reparación del equipo, es protocolo que un supervisor se acerque a cerciorarse de lo sucedido y avise al departamento de mantenimiento. (76).

b. Calidad de la supervisión

Es la apreciación crítica de lo funcional dentro de la organización, ya sea de productos o servicios. Esta actividad es realizada por áreas superiores que tienen la función de brindar apoyo y orientación en la forma en que se desarrollan las tareas de manera cotidiana. Una casuística que permite entender esta idea se presenta cuando los supervisores explican o planifican capacitaciones para el personal de determinada área, así como cuando la organización evalúa a sus trabajadores, no solo por sus competencias laborales, sino también por su nivel de satisfacción. (72).

Otra óptica indica que aquellas organizaciones que muestran una preocupación prioritaria por sus colaboradores, antes que por las tareas realizadas, alcanzan niveles superiores de producción de bienes y servicios. Esto se debe a que el número de empleados satisfechos aumenta, lo que les permite concentrarse más en las actividades que realizan. Por el contrario, aquellas organizaciones que desarrollan en menor medida la moral y la satisfacción de los trabajadores presentan índices de rendimiento más bajos en su producción. (77).

Es relevante que los supervisores y la gerencia o dirección de las organizaciones garanticen un soporte a los empleados para aumentar el clima positivo. También se requiere que el colaborador se empodere en su libertad laboral al ser partícipe de la toma de decisiones y que se considere su opinión. (39).

En tal sentido, los colaboradores asumirán que su ambiente laboral es favorable, lo que aumentará su nivel de motivación. Lo mencionado afecta de forma directa y

positiva a la generación de un buen clima laboral; puesto que, al tener clara la línea de jerarquía y autoridad dentro de la organización, disminuirán los conflictos. (39).

c. Relaciones interpersonales

En el mundo laboral, las relaciones entre los colaboradores y directivos desempeñan un papel fundamental. Cuando esta dinámica se ve influenciada por elementos negativos, el desempeño de la unidad organizacional es bajo. En algunos casos, esto sucede porque los colaboradores no eligen con quién trabajar ni la asignación de jerarquías. Este tipo de relaciones dentro del ambiente laboral actúan como predictores de la satisfacción laboral. La mayoría de las personas necesita desarrollar su entorno para que el crecimiento sea estimulante en todos los ámbitos; el trabajo no solo influye en la situación laboral, sino que también abarca las relaciones amistosas, familiares, académicas y en otros contextos. Solo se requiere recordar los esfuerzos que se realizan en lo académico y lo laboral para mejorar el clima general de la persona, ya que debe existir un equilibrio entre ambos. (78).

Por otro lado, el desempeño abarca todas aquellas acciones y conductas que los colaboradores realizan, las cuales se miden en función del cumplimiento de los objetivos colectivos de la organización. También puede evaluarse según las características y competencias individuales de cada persona y su contribución a la organización. Complementariamente, el desempeño debe enfocarse en las expectativas, ya que la organización espera determinados resultados de sus colaboradores. (21).

d. Remuneración

El principal rol de las remuneraciones dentro de una organización es la creación de un modelo de recompensas, el cual debe ser equitativo y acorde al trabajo realizado por cada funcionario de la institución. Para profundizar en este tema, se consideran tres aspectos clave de la remuneración:

- Remuneración básica: se refiere al pago que reciben los colaboradores por su trabajo, es el salario legal establecido en el contrato o acuerdo formal.

- Incentivos salariales: son formas de recompensar el rendimiento destacado de los colaboradores. Funcionan como un recurso motivacional que incrementa el compromiso con el desempeño laboral. Generalmente, se presentan como bonos o pagos adicionales por horas extra.
- Prestaciones: se refieren a compensaciones adicionales al salario base. En el contexto actual, incluyen seguros de vida, de salud, vacaciones, entre otros beneficios. (39).

Las recompensas se clasifican de la siguiente manera:

- Financieras: se dividen en dos categorías. Las directas incluyen salarios, bonos o comisiones, mientras que las indirectas abarcan descansos remunerados, pagos por horas extra, entre otros.
- No financieras: se refieren a oportunidades de desarrollo profesional, reconocimientos por buen desempeño y la seguridad laboral dentro de la organización. (79).

e. Condiciones laborales

Las condiciones laborales son la combinación de recursos materiales, económicos, culturales y psicológicos que la organización proporciona a sus colaboradores, esenciales para realizar las actividades dentro de la empresa. Por ejemplo, si dos organizaciones ofrecen el mismo salario para un puesto similar, será más atractiva la oferta de la empresa con mayor desarrollo tecnológico. (72).

Las variables del entorno físico, como el ruido, la temperatura, la contaminación, la maquinaria y las instalaciones, son factores cambiantes que influyen en el clima organizacional. Si un empleado no puede desempeñar sus actividades debido a estas condiciones, el clima laboral no sería adecuado a nivel material. Cuando estas variables están en un nivel apropiado, los colaboradores experimentan un mayor confort. (73).

2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Local

En base a la revisión de trabajos de investigación y literatura académica, se encontraron los siguientes estudios sobre temáticas relacionadas con la salud, abordadas de diversas maneras:

Según **Abarca Y. et al.** en el año 2021 (80), desarrollaron una investigación que trata la inteligencia de las emociones y la satisfacción laboral en personal de enfermería de un Hospital Regional de Arequipa, Perú valido para el año 2021, los autores plantearon como objetivo establecer una relación entre las variables mencionadas presente en la muestra seleccionada. Desde la óptica metodológica investigativa, este trabajo es cuantitativo, de descripción, correlacional y transeccional; en cuanto a la muestra se tienen 51 enfermeras del Hospital Regional "Julio Pinto Manrique" de la Policía Nacional del Perú-Arequipa. La información recolectada se analizó usando frecuencias absolutas y porcentaje para cada dimensión. Pasando al análisis bivariado se tiene la prueba Chi cuadrado, cumplimiento de requisito de normalidad, el nivel de significancia estadística reconocido es de 0.05. Pasando a los resultados, se tiene que el 64% del personal de enfermería de este hospital tienen moderada satisfacción por su labor y a su vez se ubican en un nivel adecuado de inteligencia emocional; se registra un 12.50% del personal de enfermería insatisfecho con su labor y simultáneamente mostraron bajos niveles de inteligencia emocional. En cuanto a las conclusiones se tiene que el personal de enfermería tiene inteligencia emocional y regular satisfacción en el trabajo; la relación entre las variables resultó ser significativa, esto significa que un correcto dominio de las emociones ayuda a la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Dentro del ámbito local también se tiene la investigación de **Aubert L.** en el año 2019 (81), quien investigó Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Municipalidad Distrital realizado en Arequipa-Perú, 2019. Esta investigación concluye en que existe una asociación estadística entre las variables estudiadas (satisfacción laboral e inteligencia emocional), de esta forma se puede comprobar que si la inteligencia emocional tiene una presencia más prominente en la persona entonces esta conseguirá mayor

satisfacción en el trabajo, la categoría que mayor incidencia tiene en la inteligencia emocional es la moderada. También se encontró que la inteligencia emocional presenta niveles bajos en ambos sexos sin distinción, así mismo, se encontró que las personas que se encuentran divorciadas la inteligencia emocional es menor a diferencia de los trabajadores solteros y convivientes, ya que estos últimos presentan una inteligencia emocional regular, la misma categoría en la satisfacción laboral. En el caso de la satisfacción en el trabajo se tiene que tanto hombres como mujeres tienen niveles parecidos de esta variable, tomando en cuenta la edad el nivel de satisfacción es promedio; por último, se encontró un alto grado de correlación en la dimensión intrapersonal con la satisfacción en el trabajo.

También se encuentra el trabajo de **Cáceres E.** en el 2018 (82), realizó su estudio sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa; el autor concluye en que existe una relación estadística significativa entre los cambios de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la institución; además el autor complementa con el bajo nivel de predominio de gestión emocional y satisfacción laboral; otro resultado importante para el autor indica que la satisfacción laboral se encuentra en nivel medio y dentro de esta categoría los administrativos afirman esta entre insatisfechos y muy insatisfechos; por ultimo referente a las correlaciones, la satisfacción laboral se relaciona con la inteligencia emocional en todas sus dimensiones con excepción del dominio del estrés.

Para finalizar los antecedentes locales ,el estudio realizado por **Apaza Y. & Carrillo G.** en el año 2017 (88), sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Enfermeros del Hospital Regional Julio Pinto Manrique- Policía Nacional del Perú, en Arequipa; los autores plantearon como principal objetivo establecer la relación estadística de las variables según la condición del personal (policía o civil); metodológicamente esta investigación fue descriptiva, cuantitativa y correlacional; para la recolección de los datos se recurrió al uso de Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24” y la “Escala General de Satisfacción Laboral (Satisfacción Laboral General) NTP 394. Pasando a los resultados se encuentra validez estadística en las variaciones de ambas categorías, mencionado que un 64% aproximado de enfermeras policías están medianamente satisfecha con su labor y a la vez su inteligencia emocional es adecuada; también se tiene un 12.5% que indica una satisfacción laboral

medianamente insatisfecha y basa inteligencia emocional; para el caso de enfermeras civiles se tiene que el 58% tienen satisfacción moderada e inteligencia emocional adecuada y 40% poseen satisfacción laboral e inteligencia emocional baja. Los autores concluyeron que sin importar el grado obtenido siendo policía o civil, la inteligencia emocional está en un nivel adecuado con un 63% para personal policial y 82% para el caso de civiles.

2.2. Nacional

Se tiene el trabajo de **Alvarado J.** en el año 2018 (83), titulado la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de La Comunidad Local de Administración de Salud Mariscal Nieto Moquegua, Perú 2018. El objetivo principal del autor es el cálculo de la relación entre los cambios de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la muestra seleccionada. Con la finalidad de cumplir con el objetivo establecido, se seleccionó una metodología aplicada de tipo correlacional, no experimental transeccional; la muestra de estudio hace referencia a la comunidad administrativa de Mariscal Nieto incluyendo los centros de salud nivel I-3 y los puestos de salud nivel I-2, la cantidad de trabajadores a evaluar ascendió a 64, esta se considera una muestra censal ya que se tomó en cuenta a todos los trabajadores. El autor eligió la técnica de la encuesta mediante los instrumentos Inventario de Cociente Emocional ICE BarOn y la escala SL-SPC Job Satisfacción. Los datos estadísticos indican que la investigación se divide en dos grupos, uno por cada variable, la validación de los instrumentos fue por juicio de expertos y alfa de Cronbach. Por último, se tiene que existe una correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral al tener un coeficiente Rho de Spearman de 0.289 que es válido ya que su valor es de 0.021 que es inferior al 0.05 tolerado, dicho de otro modo, para el caso de esta investigación la inteligencia tiene influencia en la satisfacción.

Se considera la investigación de **Condori N.** en el año 2017 (84), investigó la Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur en Juliaca - Perú. Este autor concluye en que la inteligencia emocional tiene influencia directa, positiva y significativa sobre la satisfacción laboral. También encontró que la inteligencia emocional se asocia con el factor intrínseco de la satisfacción laboral.

Álvarez L. en el año 2018 (85), realizó su investigación sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Cuerpo Docente de la Educación Fundamental de la Institución Educativa Diego Quispe Tito en Cusco-Perú. Su principal fin fue detectar la afinidad entre las variables aplicadas a la actividad docente de la mencionada institución, se encontró relación entre la satisfacción laboral y la dimensión autocontrol y afinidad entre la no satisfacción con la dimensión gestión de la relación.

También se tiene la investigación de **De la Torre B.** en el año 2018 (86), quien investigó la Inteligencia Emocional y Satisfacción en el Trabajo en Empleados Administrativos de la Empresa Nicoll Perú SA en Lima-Perú; en este trabajo el autor indica que la inteligencia emocional se encuentra influenciada por las experiencias que vive cada persona, por el contrario, la satisfacción laboral refleja el estado de las condiciones de trabajo.

Carranza D. en el año 2018 (87), en su estudio titulado la Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Empresa Temporal Servis SA, en Lambayeque-Perú; en este trabajo se encontró que la mayoría de trabajadores tienen una inteligencia emocional en nivel regular al 57% aproximadamente, también señala que gran parte de los trabajadores se encuentran insatisfechos con las actividades que realizan al 75%.

Como último antecedente nacional está la investigación de **Ojeda S.** en el año 2017(89), realizó un análisis de la Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el equipo de enfermería de un Hospital de Lima, 2017. El principal objetivo fue determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Metodológicamente, el autor plantea su trabajo como no experimental, transversal, de descripción y correlación. Su muestra asciende a 259 enfermeros y técnicos del mismo hospital. Con la finalidad de recolectar los datos se utilizó la Escala de Satisfacción Profesional Ruiz Gómez e Zavaleta Flores y el Inventario Abreviado de Inteligencia Emocional de Bar-On Ice. Pasando a los resultados, existe concordancia entre las variables estudiadas con una correlación significativa.

2.3. Internacional

Dentro del ámbito internacional académico se tomó en cuenta el trabajo realizado por **Alarcón N. et al. en el 2020 (90)**, en Chile, los autores investigaron la satisfacción laboral y el nivel de motivación de personal de Salud especialistas en obstetricia. Metodológicamente plantearon el trabajo como cuantitativo, descriptivo y transeccional; los resultados señalan que la satisfacción de la muestra solo asciende al 23% y para el caso de motivación se tiene esta misma categoría al 77%. Los autores encontraron una correlación positiva con intensidad media entre las variables estudiadas.

De la Cruz A. en el 2019 (91), en su investigación sobre como la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral en Colombia, el objetivo del autor al realizar este estudio fue entablar una conexión teórica entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; metodológicamente esta investigación es de revisión documental, De la Cruz expone que la inteligencia emocional influye en las organizaciones mediante las relaciones entre colaboradores.

También está el trabajo de **De la Villa M. & Ganzo S. en el 2017 (92)**, investigó la Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles, los autores partieron de la premisa que plantea a los seres emocionalmente inteligentes como próximos a percibir satisfacción laboral, establecieron el objetivo de estudiar la correlación entre las variables. Metodológicamente esta investigación es descriptiva con enfoque de cualidad. Los autores concluyeron en que según la interinfluencia del aspecto emocional no existe un estado estático de lo emocional, por el contrario, este cambia con el pasar del tiempo y la aparición del aprendizaje y formación; también expone que la satisfacción en el trabajo es un elemento determinante en el éxito laboral. Esta investigación consideró como muestra a 214 evaluados entre los 18 a 65 años de edad, sin preferencia por alguna área profesional o cantidad de experiencia. El principal hallazgo de la investigación fue que la dedicación profesional tiene implicaciones sobre la inteligencia emocional, la experiencia laboral no tiene influencia.

Se tiene en cuenta la investigación de **Aranzazu G. & Rojas M. en el 2017 (93)**, denominada 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 en Colombia. El objetivo de este estudio es el análisis post implementación de un programa de desarrollo de inteligencia emocional, produciendo cambios en las dimensiones, regulación, percepción y comprensión de las emociones. Pasando a las conclusiones se obtuvo que la dimensión de comprensión no se ajustó al análisis, mientras que las otras tuvieron cambios mínimos.

Siguiendo con los antecedentes internacionales, **Estrella E.** en el 2018 (94), en su estudio Inteligencia emocional y factores que inciden en el rendimiento académico en estudiantes universitarios en México. El objetivo del autor fue establecer de forma estadística si la inteligencia emocional guarda relación con los elementos que afectan el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios. Pasando a las conclusiones, Estrella encontró que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, esta relación es moderada ya que el coeficiente calculado es de 0.510.

Para **Valle E. & Novillo V.** en el año 2017 (95), desarrollaron el estudio La inteligencia emocional en la formación integral de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Agrícola de la Universidad de las fuerzas Armadas ESPE, extensión Santo Domingo de los Tsáchilas en Ecuador. El objetivo de los autores fue recalcar el rol del docente sobre la inteligencia emocional de los estudiantes, principalmente por el desarrollo de autoconocimiento, autocontrol, empatía y comunicación. Llegando a las conclusiones se tiene que la inteligencia emocional influye en la formación integral de los estudiantes, está en medida se adquiere porque los docentes la fomentan en el aula.

Por último, se considera el estudio de **Terán A.** en el (2018) (97), quien abordó la Relación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional en trabajadores del sector salud; el objetivo planteado fue determinar el grado de conexión entre las variables. Metodológicamente esta investigación es cuantitativa y cualitativa, con fines correlacionales. Los resultados señalan que existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción en el trabajo.



CAPÍTULO II METODOLOGÍA

1 Técnicas e Instrumentos y materiales de verificación

1.1. Técnica

Para la recolección de datos se realizaron dos cuestionarios. Los datos obtenidos, se analizaron y procesaron mediante la estadística descriptiva e inferencial. (2).

Se utilizó el Excel y el SPSS v26, se hicieron tablas de frecuencia absoluta y porcentual y gráficos para mostrar la información. Además, se empleó la estadística inferencial para la prueba de las hipótesis. Posteriormente se analizaron los resultados para contrastar con otros estudios.

1.2. Instrumentos

Para el levantamiento de información de las variables: inteligencia emocional y satisfacción laboral, se usaron dos cuestionarios con preguntas cerradas, con opciones de respuestas en la escala de Likert para ambas variables.

Variable Inteligencia emocional:

Nombre: original: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar-On

Procedencia: Toronto- Canadá

Traducción y adaptación para el uso de investigación para el Perú fue por la Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo de Higuera, Lic. Jorge Cueto. Y Nelly Ugarriza.

Tiempo de administración: aproximado de 30 minutos para responder los 133 ítems.

Aplicación. Sujetos mayores de 15 años y más

Variable Satisfacción Laboral:

Nombre: Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction).

Autor: Warr, Cook y Wall en 1979

Adaptación: Pérez Bilbao & Fidalgo Vega -1990. (96).

Tiempo de administración: aproximado de 8 a 10 minutos para responder los 15 ítems.

1.3. Cuadro de coherencia

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	Técnica e Instrumentos	Ítems
Variable independiente Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Comprensión emocional	Técnica: Encuesta. Instrumento: EQ-1	42
		Asertividad		
		Autoconcepto		
		Autorrealización		
		Independencia		
	Interpersonal	Empatía		29
		Responsabilidad social		
		Relaciones interpersonales		
	Adaptabilidad	Solución de problemas		26
		Prueba de la realidad		
		Flexibilidad		
	Manejo de tensión	Tolerancia del estrés		19
		Control de impulsos		
	Estado de ánimo en general	Felicidad		17
Optimismo				
Variable dependiente Satisfacción Laboral	Factores intrínsecos	Reconocimiento	Técnica: Encuesta. Instrumento: Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction)	7
		Autonomía		
		Trabajo estimulante		
		Progreso		
		Realización		
	Factores extrínsecos	Satisfacción laboral		8
		Administración y política de la empresa		
		Calidad de la supervisión		
		Relaciones interpersonales		
		Remuneración		
		Condiciones laborales		

2 Campo de Verificación

2.1. Ubicación espacial

- País: Perú
- Región: Arequipa
- Departamento: Arequipa
- Provincia: Arequipa
- Distrito: José Luis Bustamante y Rivero
- Dirección: Av. Daniel Alcides Carreón No. 505
- Institución: Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa
- Servicio: Neonatología

2.2. Ubicación temporal

El horizonte temporal del estudio está referido al mes de marzo 2022 a agosto del 2023.

2.3. Unidades de estudio

Universo

Llamado también población, que implica la totalidad de individuos a quienes se generalizarán los resultados del estudio, que se encuentran delimitados por características comunes y que son precisados en el espacio y tiempo. Y corresponde a la siguiente información:

Son 53 enfermeras nombradas, contratadas en labores asistencial o administrativas, que laboran en el servicio de neonatología del Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2023.

Criterios de elegibilidad

El universo está constituido por 53 enfermeras que laboran en el servicio de neonatología del Hospital III Regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2023.

Criterios de inclusión

- Enfermeras que trabajen en los servicios de neonatología, nombrados y contratados.

- Enfermeras que deseen participar en la investigación en forma voluntaria y hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Enfermeros que no trabajen en el servicio de neonatología.
- Internos de enfermería que estén realizando su rotación en neonatología.
- Enfermeros que no deseen participar en la investigación en forma voluntaria y no hayan firmado el consentimiento informado.
- Enfermeros con menos de 6 meses de trabajo.
- Enfermeros que trabajen modalidad mixta y trabajo remoto.

3 Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

Para la organización se realizaron acciones que consolidan el proceso de investigación, para lo cual se realizó el trámite administrativo para la autorización del desarrollo de la investigación en el HRHDE. Considerando la selección de las unidades de estudio según criterios de inclusión y exclusión, cada colaborador firma el consentimiento informado previa sensibilización y antes de realizar los instrumentos de investigación.

Se empleó una matriz de sistematización para contabilizar la información recolectada; base para realizar el tratamiento estadístico para encontrar los resultados que se presenta organizada y sistematizada en tablas y figuras.

3.2. Método de análisis de datos

Se utilizó el método estadístico descriptivo que permitió dar a conocer los resultados a través de tablas con frecuencia y porcentaje para ello se utilizó el programa Excel.

Además, se utilizó el método de la estadística inferencial, para ello se utilizó el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov y Rho de Spearman procesados en el programa SPSS; la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov dio a conocer el estadígrafo a

utilizar para la relación de variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, que determinó una significancia inferior al 5% para ambas variables, demostrando que las respuestas no siguen una distribución normal y estableció el uso del estadístico Rho de Spearman, con el que se logró comprobar la hipótesis.

Para complementar los resultados estadísticos entre variables de estudio, se utilizó el estadígrafo análisis gráfico para la dispersión general, el estadístico de tablas cruzadas para encontrar la contingencia y el estadístico coeficiente R^2 para encontrar la determinación general de la correlación, procesados en el programa SPSS.

Asimismo, se utilizó el método analítico e interpretativo para la descripción de los resultados.

Estos métodos de análisis de datos permitieron la sistematización de información, dar cuenta de los resultados, los que fueron contratados en la discusión de la investigación.

3.3. Aspectos éticos

Para los aspectos éticos se consideró mantener en absoluto anonimato a los colaboradores de la investigación con la intención de preservar y garantizar los principios éticos de la investigación, también se solicitó el consentimiento informado; asimismo, se respetó la autoría de los investigadores tratados con las normas Vancouver.

3.4. Recursos

3.4.1. Recursos humanos

- Investigadora maestrando: Manchego Ramos Krystel Mariel
- Asesor de investigación: Tejada Pradell Hugo
- Especialista en estadística

3.4.2. Recursos materiales

- Impresora
- Laptop
- Memoria USB
- Equipo móvil (internet)

3.4.3. Recursos financieros

Para la ejecución del presente proyecto el financiamiento estará a cargo de la investigadora, siendo autofinanciada.

3.5. Validación y confiabilidad del Instrumento

Validación: es el grado en que un instrumento en verdad valora la variable que se busca medir. No se va a validar debido a que se usarán cuestionarios ya validados. La confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (2).

Los instrumentos son estandarizados y cuentan con validez y confiabilidad.

Indicadores/ variable	Alfa de Cronbach
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo de tensión	0.86
Estado de ánimo en general	0.86
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0.93

Fuente: Ugarriza (99).

Variable	Alfa de Cronbach
SATISFACCION LABORAL	0.73

Fuente: Boluarte A. (98).

Procesamiento de la información

Variable Inteligencia emocional: Calificación: Puntos a considerar.

1.- Todos los ítems tienen dos posibles formas de puntuación de acuerdo con el tipo de ítems que sean, si un ítem es positivo, será puntuado de 5 a 1, si el ítem es negativo, es en forma inversa; es decir iniciará del 1 a 5. Para la calificación de la prueba se utilizan cinco plantillas: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, estado de ánimo general.

2.- a) Obtención de los puntajes directos de las escalas: son 5 escalas y se usan los puntajes directos. Se suma el puntaje directo de cada escala. Solo la escala interpersonal, se suma los puntajes directos y luego se resta la sumatoria de las puntuaciones obtenidas de los ítems, 55, 61, 72, 98, y 119. Luego de restar para obtener el resultado.

b) La obtención del puntaje directo de la inteligencia emocional del total: Se suma las escalas del puntaje directo, después de sumar las puntuaciones obtenidas, se resta los siguientes ítems: 11, 20, 23, 31, 35, 62, 88, 108, y de estos se obtendrán los resultados finales.

c) Para la obtención de la inteligencia emocional, los puntajes directos se convierten teniendo en cuenta las tablas de los baremos para mujeres.

Clasificación de ítems por subcomponente de I-CE

CIA					CIE			CAD			CME		CAG	
C	AS	AC	AR	IN	E	RI	RS	SP	PR	FL	TE	CI	FE	OP
M					M									
7	22	11	6	3	18	10	16	1	8	14	4	13	2	11
9	37	24	21	19	44	23	30	15	35	28	20	27	17	20
23	67	40	36	32	55	31	46	29	38	43	33	42	31	26
35	82	56	51	48	61	39	61	45	53	59	49	58	47	54
52	96	70	66	92	72	55	72	60	68	74	64	73	62	80
63	11	85	81	10	98	62	76	75	83	87	78	86	77	10
	1			7										6
88	12	10	95	12	11	69	90	89	88	10	93	10	91	10
	6	0		1	9					3		2		8

11		11	11		12	84	98	11	97	13	10	11	10	13
6		4	0		4			8		1	8	0	5	2
		12	12			99	10		11		12	11	12	
		9	5				4		2		2	7	0	
						11	11		12			13		
						3	9		7			0		
						12								
						8								

El sombreado indica que el ítem es negativo.

Abreviatura. Componentes: CIA = Intrapersonal; CIE = Interpersonal; CAD = Adaptabilidad; CME = manejo de estrés; CAG = Estado de ánimo general.

Subcomponentes: CM = comprensión de sí mismo; AS = asertividad; AC = autoconcepto; AR = autorrealización; IN = independencia; EM = empatía; RI = relaciones interpersonales; RS = responsabilidad social; SP = solución de problemas; PR = prueba de la realidad; FL = flexibilidad; TE = Tolerancia al estrés; CI = control de impulsos; FE = felicidad; OP = optimismo.

Baremación

Escala	Pautas de interpretación
130 a mas	Nivel muy alto que significa extremadamente bien desarrollada.
115 a 119	Nivel alto que significa Capacidad bien desarrollada
86 a 114	Nivel promedio que significa. Capacidad emocional adecuada
70 a 85	Nivel bajo que significa sub desarrollada
69 y menos	Nivel muy bajo que significa extremadamente sub- desarrollada necesita mejorar.

Variable Satisfacción Laboral:

Para la valoración de cada ítem, se asigna los puntajes de muy insatisfecho 1 punto, insatisfecho 2 puntos, moderadamente insatisfecho 3 puntos, ni satisfecho ni insatisfecho 4 puntos, moderadamente satisfecho 5 puntos, satisfecho 6 puntos, y muy satisfecho 7 puntos.

Para determinar el nivel de satisfacción se hace la sumatoria del puntaje obtenido y

se determina el nivel en función al baremo anterior.

Baremación

Pautas de interpretación	Satisfacción general	Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca
Muy insatisfactorio	15	7	8
Insatisfactorio	16-30	8-14	9-16
Moderadamente insatisfactorio	31-45	15-21	17-24
Ni satisfactorio, ni insatisfactorio	46-60	22-28	25-32
Moderadamente satisfactorio	61-75	29-35	33-40
Satisfactorio	76-90	36-42	41-48
Muy satisfactorio	91-105	43-49	49-56





CAPÍTULO III RESULTADO Y DISCUSIÓN

1. Presentación de resultados

Tabla 1

Factores sociodemográficos

Factor	F	%	TOTAL		
			F	%	
GENERO	Femenino	53	100%	53	100%
	Masculino	0	0%		
	Otro	0	0%		
EDAD	De 20 a 30 años	8	15%	53	100%
	De 31 a 40 años	22	42%		
	De 41 a 50 años	12	23%		
	De 51 a 60 años	7	13%		
	De 61 años a más	4	8%		
ESTADO CIVIL	Soltera	12	23%	53	100%
	Casada	32	60%		
	Conviviente	4	8%		
	Divorciada	3	5%		
	Viuda	0	0%		
	Separada	2	4%		
TIEMPO DE SERVICIO	De 1 a 10 años	23	43%	53	100%
	De 11 a 20 años	13	25%		
	De 21 a 30 años	8	15%		
	De 31 a más años	9	17%		
MODALIDAD DE CONTRATO	Nombrado	26	49%	53	100%
	Contratado	27	51%		
LABOR QUE REALIZA	Asistencial	52	98%	53	100%
	Administrativa	1	2%		
GRADO ACADEMICO	Titulado	45	85%	53	100%
	Magister	7	13%		
	Doctor	1	2%		

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla y figura presentan un análisis detallado de factores sociodemográficos. En cuanto al género la totalidad de los participantes son del sexo femenino (100%), sin presencia de participantes masculinos u otros géneros.

En lo que respecta a la distribución por grupos de edad, se evidencia que el grupo de participantes, de manera decreciente, se tiene que, de 31 a 40 años constituye el mayor porcentaje (42%), de 41 a 50 años (23%), 20 a 30 años (15%), 51 a 60 años (13%) y 61 años o más (8%).

En término del estado civil, las participantes casadas son el 60%, solteras el 23%, en cuanto a conviviente 8%, divorciada 5%, separada 4% y ninguna viuda.

El tiempo de servicio se distribuye principalmente en el rango de 1 a 10 años pertenece el 43%, de 11 a 20 años 25%, de 31 años a más 17% y de 21 a 30 años 15%.

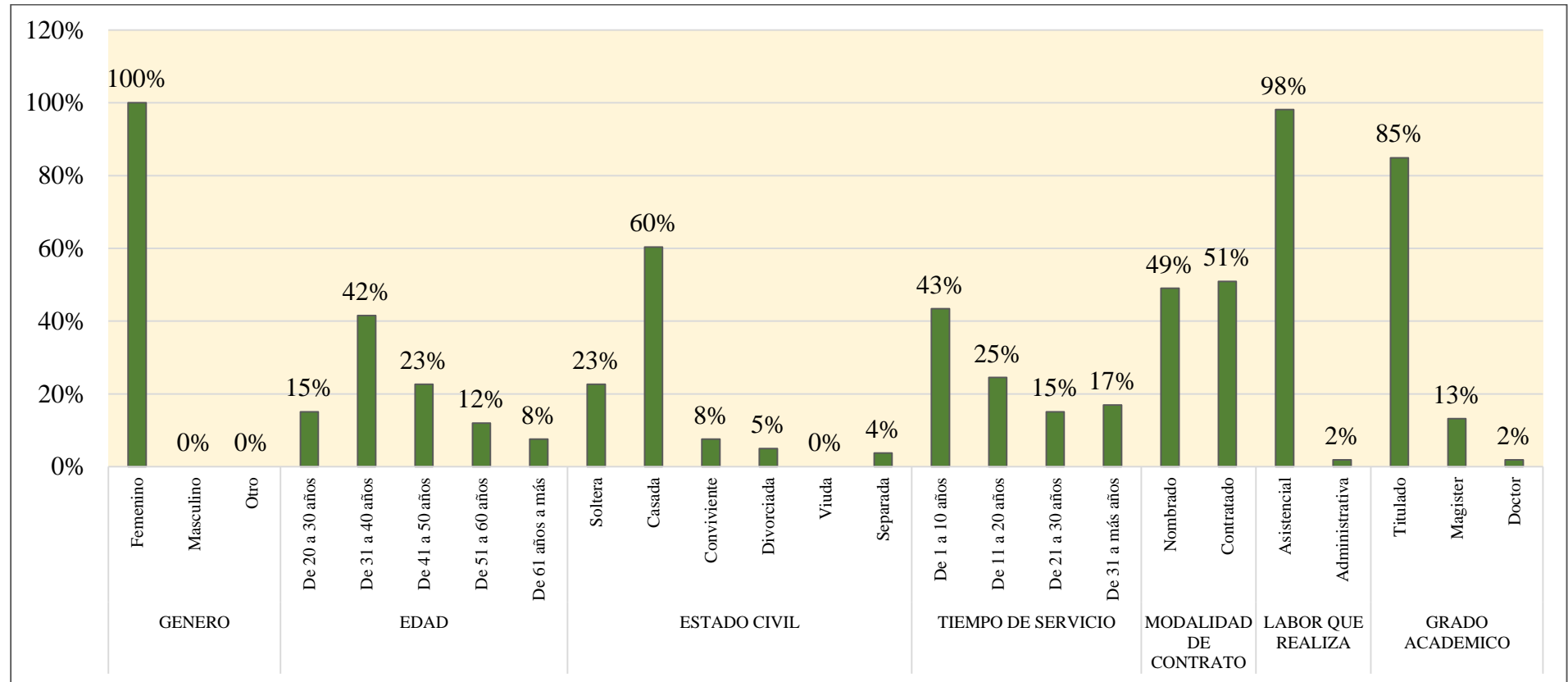
En lo referente a la modalidad de contrato, el 51% tienen contrato y el 49% de los participantes son enfermeras nombradas.

La labor desempeñada mayoritariamente por las participantes es de índole asistencial 98% y en actividades administrativas 2%.

Finalmente, en cuanto al grado académico, se destaca que las participantes son tituladas al 85%, con grado de magister el 13% y con grado doctora 2%. Este análisis proporciona una visión integral de la composición sociodemográfica de los participantes en el estudio.

Figura 1

Factores sociodemográficos



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas de los factores demográficos de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional

Dimensiones	Nivel	F	%	F	%
Intrapersonal	Muy alto	0	0%	53	100%
	Alto	2	4%		
	Promedio	23	43%		
	Bajo	26	49%		
	Muy bajo	2	4%		
Interpersonal	Muy alto	0	0%	53	100%
	Alto	2	4%		
	Promedio	39	74%		
	Bajo	10	18%		
	Muy bajo	2	4%		
Adaptabilidad	Muy alto	3	6%	53	100%
	Alto	6	11%		
	Promedio	36	68%		
	Bajo	8	15%		
	Muy bajo	0	0%		
Manejo de tensión	Muy alto	0	0%	53	100%
	Alto	10	19%		
	Promedio	40	75%		
	Bajo	3	6%		
	Muy bajo	0	0%		
Estado de ánimo en general	Muy alto	0	0%	53	100%
	Alto	6	11%		
	Promedio	21	40%		
	Bajo	26	49%		
	Muy bajo	0	0%		

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

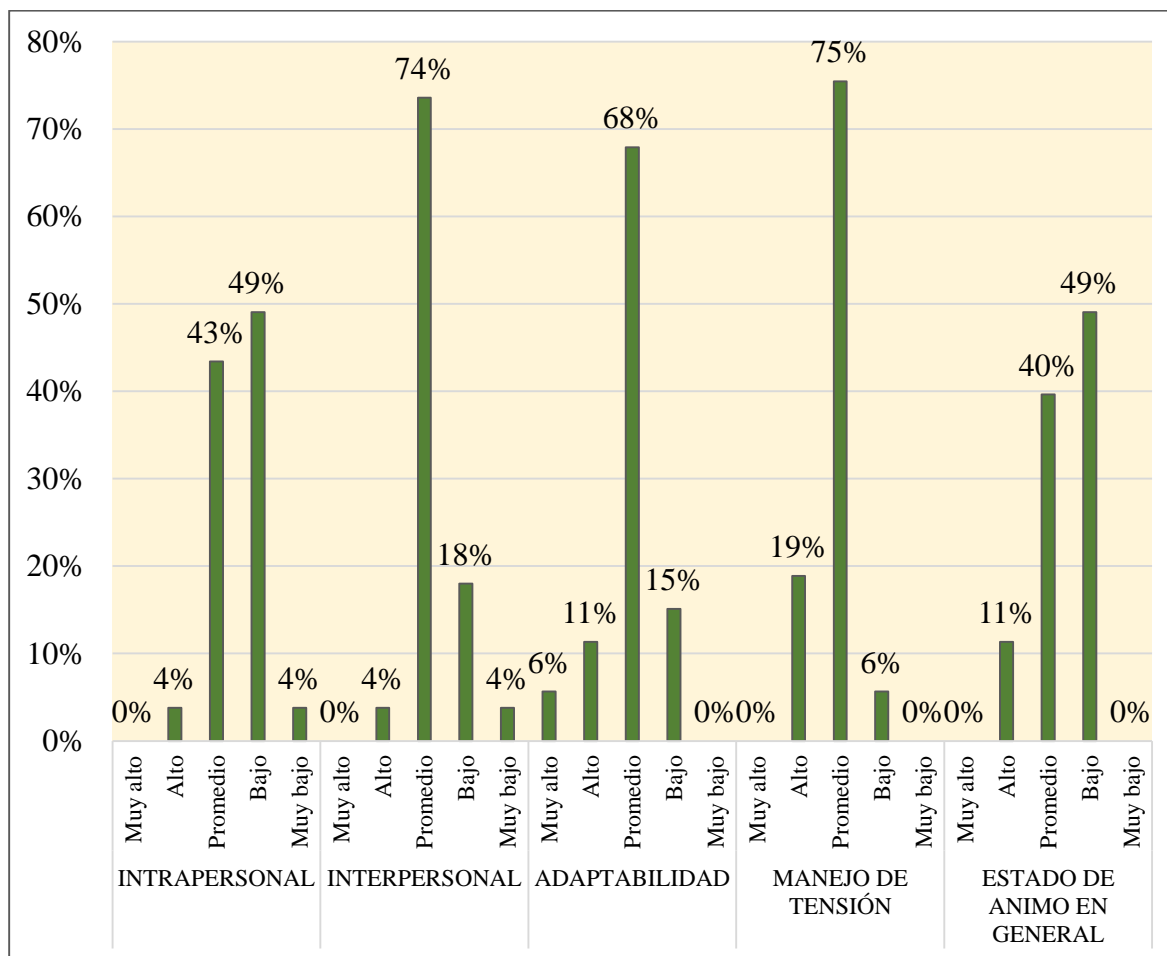
Análisis e interpretación

La tabla presenta los niveles de dimensiones de la inteligencia emocional, en cuanto a la dimensión intrapersonal se tiene que 4% está en alto, 43% en promedio, 49% en bajo y 4% en muy bajo y ninguno en muy alto; en la dimensión interpersonal 4% está en alto, 74% en promedio, 18% en bajo y 4% en muy bajo y ninguno en muy alto; en la dimensión adaptabilidad 6% está en muy alto, 11% en alto, 68% en promedio, 15% en bajo y ninguno en muy bajo; para la dimensión manejo de tensión 19% está en alto, 75% en promedio, 6% en bajo y ninguno en muy bajo o muy alto; por ultimo en la dimensión estado de ánimo en general 11% está en alto, 40% en promedio, 49% en bajo y ninguno en muy bajo o muy alto.

Estos resultados sugieren una tendencia hacia nivel promedio de la inteligencia emocional, subrayando la importancia de explorar mejorar el aspecto intra e inter personal, además de ser más adaptables, manejo de tensión y estado de ánimo.

Figura 2

Nivel de las dimensiones de inteligencia emocional



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas del instrumento Overall Job Satisfaction Scale de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Tabla 3*Nivel de inteligencia emocional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	0	0%
Alto	7	13%
Promedio	38	72%
Bajo	7	13%
Muy bajo	1	2%
TOTAL	53	100%

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

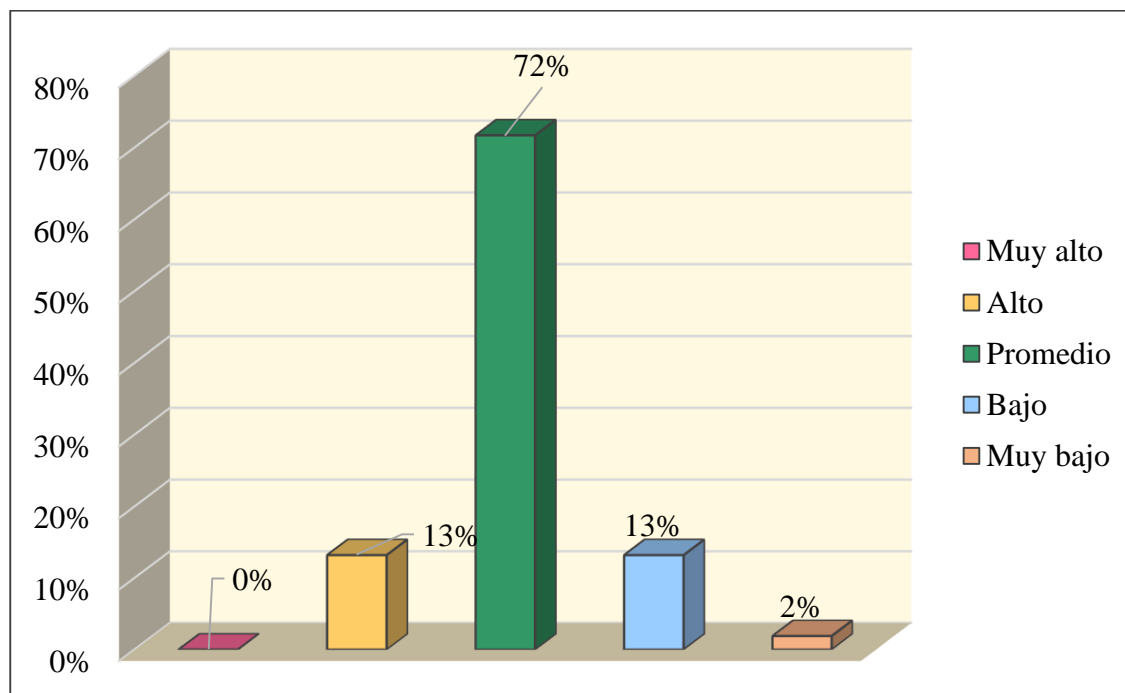
Análisis e interpretación

Esta tabla y figura presentan el resultado general de nivel de inteligencia emocional entre los participantes, en primer lugar, se destaca que no se registra ningún participante con un nivel de inteligencia emocional muy alto, el 13% presenta un nivel alto. La mayoría de los participantes, específicamente el 72%, se sitúa en el nivel de inteligencia emocional promedio, un 13% de los participantes manifiesta un nivel bajo mientras que el 2% se clasifica en el nivel muy bajo.

Se interpreta que la mayoría de los participantes presenta habilidades emocionales consideradas en la norma.

Figura 3

Nivel de inteligencia emocional



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas del instrumento EQI BAR ON de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral

Dimensiones	Nivel	F	%	F	%
Factores intrínsecos	Muy satisfecho	3	6%	53	100%
	Satisfecho	20	37%		
	Moderadamente satisfecho	27	51%		
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	2	4%		
	Moderadamente insatisfecho	1	2%		
	Insatisfecho	0	0%		
	Muy insatisfecho	0	0%		
Factores extrínsecos	Muy satisfecho	2	4%	53	100%
	Satisfecho	24	45%		
	Moderadamente satisfecho	26	49%		
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	0	0%		
	Moderadamente insatisfecho	1	2%		
	Insatisfecho	0	0%		
	Muy insatisfecho	0	0%		

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

La tabla presenta los niveles de dos dimensiones: En relación con los factores intrínsecos, un 51% se muestra moderadamente satisfecho, 37% se encuentra satisfecho, 6% muy satisfecho, 4% ni insatisfecho, ni insatisfecho; 2% moderadamente insatisfecho.

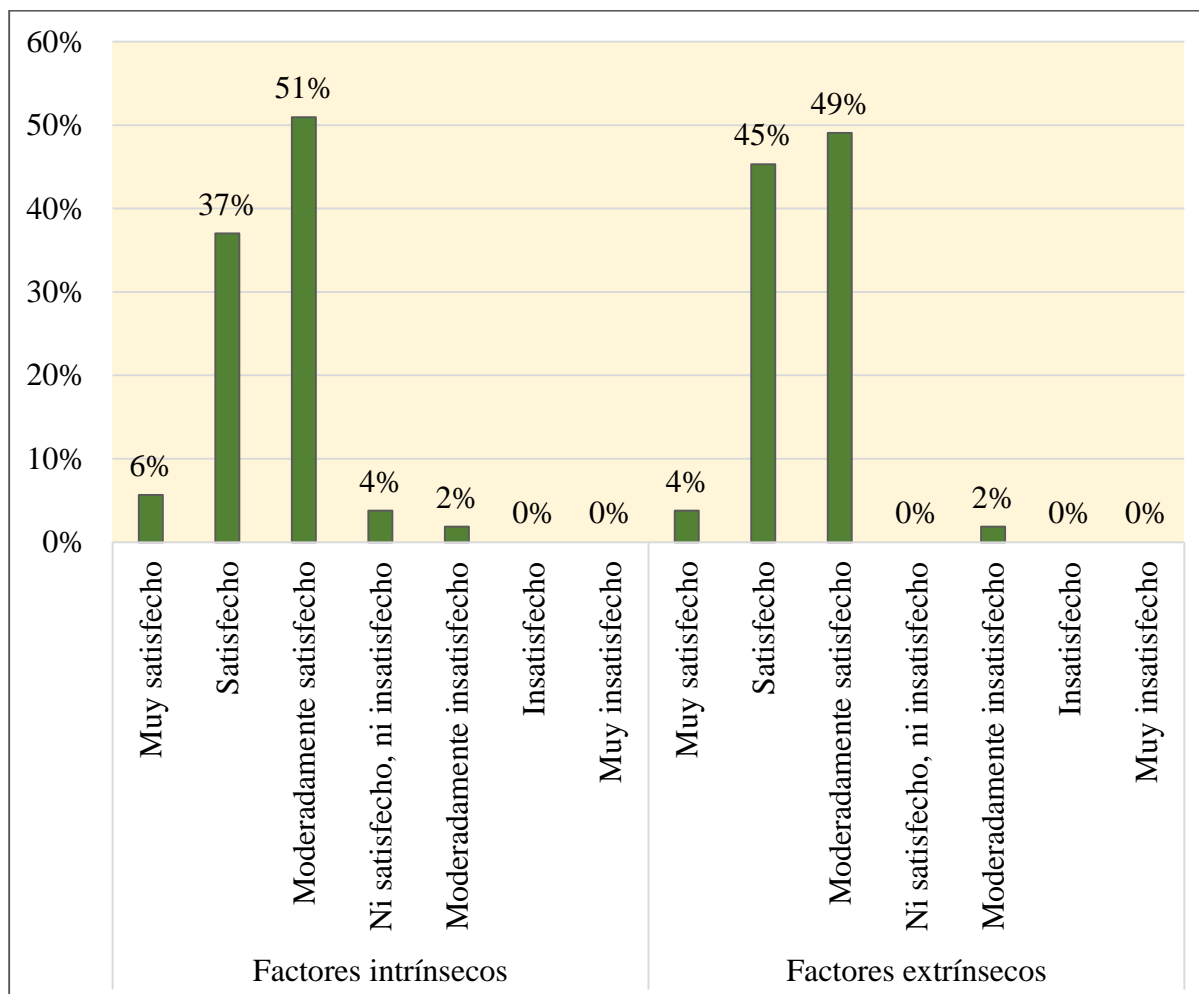
En cuanto a los factores extrínsecos, un 49% se encuentra moderadamente satisfecho, el 45% está satisfecho, un 4% de los participantes está muy satisfecho y el 2% moderadamente insatisfecho, no se registraron respuestas en las categorías de insatisfecho o muy insatisfecho en ambas dimensiones. Estos resultados sugieren una tendencia hacia niveles de satisfacción laboral,

subrayando la importancia de explorar los factores que contribuyen a estas percepciones en ambas categorías evaluadas.



Figura 4

Nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas del instrumento Overall Job Satisfaction Scale de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Tabla 5*Nivel de satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	4	8%
Satisfecho	39	74%
Moderadamente satisfecho	9	16%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	1	2%
Moderadamente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
TOTAL	53	100%

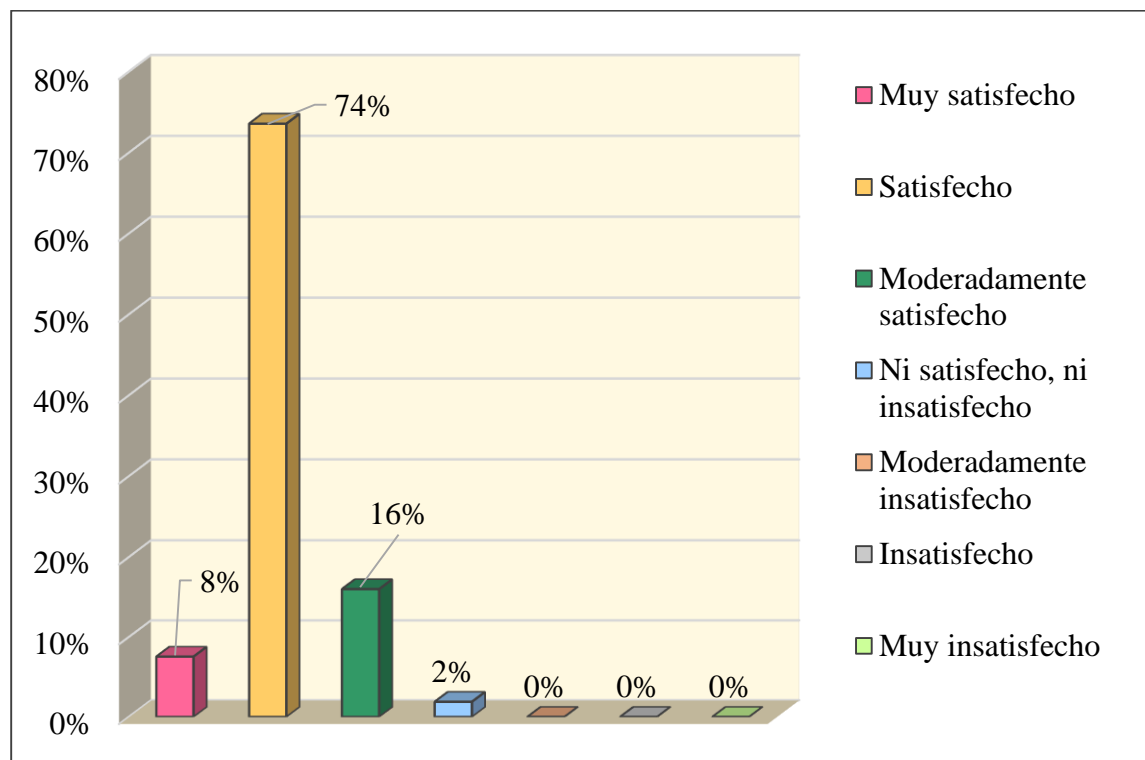
Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla y figura presentan los resultados generales del nivel de satisfacción laboral entre los participantes. Se observa que, el 74% indica estar Satisfecho, el 16% de los participantes moderadamente satisfecho, el 8% de los participantes se clasifica como Muy satisfecho y el 2% Ni satisfecho, ni insatisfecho. Cabe destacar que no se registran participantes en las categorías de Moderadamente insatisfecho, Insatisfecho o Muy insatisfecho, indicando una ausencia de insatisfacción significativa en la muestra.

Figura 5

Nivel de satisfacción laboral



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas del instrumento Overall Job Satisfaction Scale de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Resultados inferenciales

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,216	53	,000
Satisfacción Laboral	,168	53	,001

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados de la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnov para las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. Este coeficiente considero 53 casos válidos, los cuales son la totalidad de encuestadas. Para ambas variables el valor de significancia es inferior al 5% de alfa lo que sugiere que las respuestas no siguen una distribución normal sugiriendo un estadístico más robusto de asociación como es el Rho de Spearman.

Tabla 7

Correlación entre inteligencia emocional y Factores Intrínsecos

			Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral Factores Intrínsecos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,685**
		N	53

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados de la correlación con el coeficiente de correlación de Spearman entre la Inteligencia Emocional y Factores Intrínsecos es de 0,685. Este valor indica una correlación positiva moderada entre ambas variables ya que el coeficiente se ubica entre 0.51 y 0.75 (100). La significancia, indicada por el valor bilateral de Sig., es de 0,000, lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa.

Por lo tanto, se establece la siguiente relación: Si la inteligencia emocional de las enfermeras del servicio de neonatología mejora, entonces también lo hará su satisfacción laboral intrínseca.

Tabla 8

Determinación entre inteligencia emocional y Factores intrínsecos

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
,704	,496	,486	2,685

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

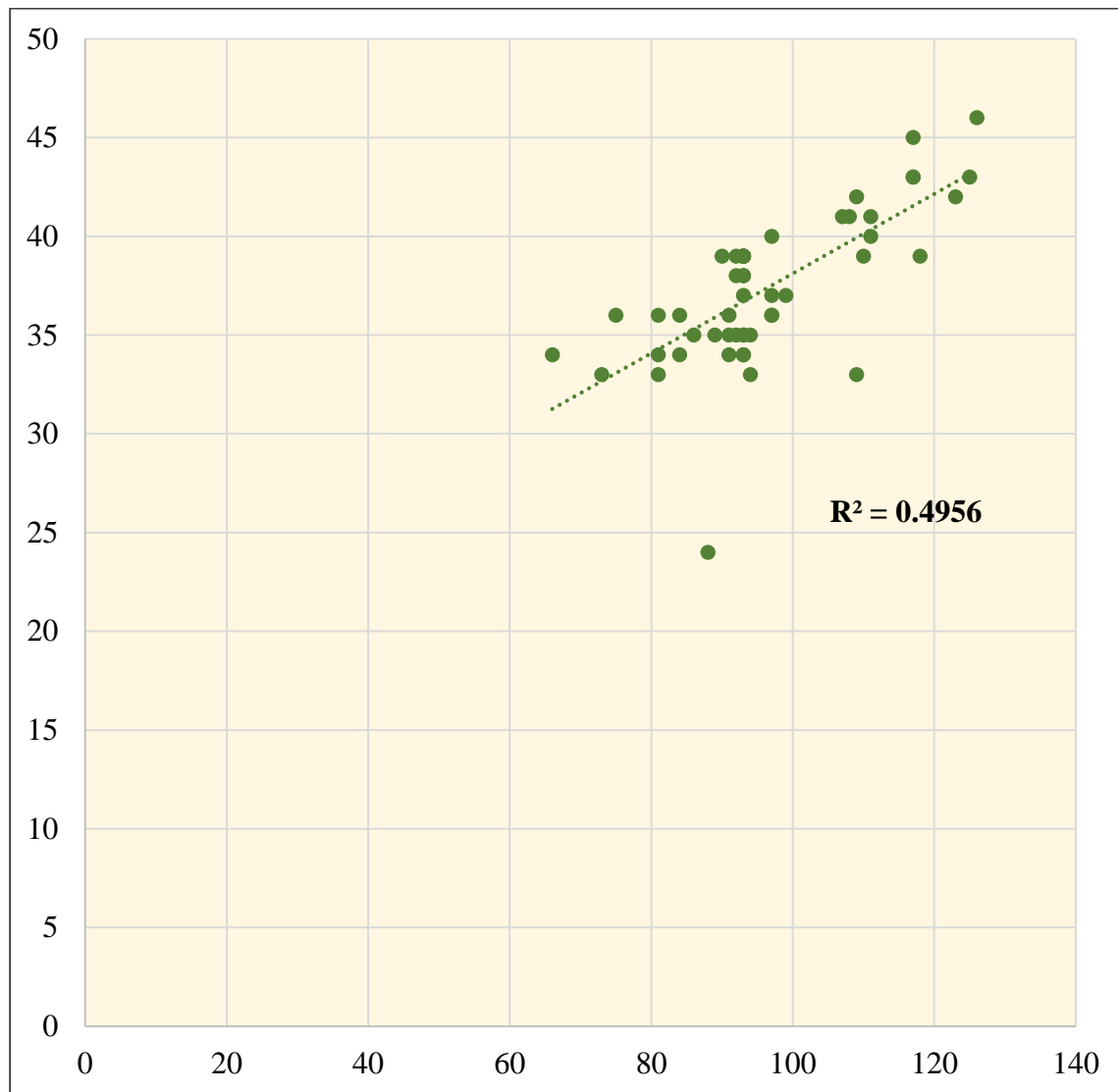
Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados de la determinación del coeficiente de correlación múltiple (R) entre la Inteligencia Emocional y los Factores Intrínsecos es de 0,704. Este valor indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre las dos variables. El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0,496, lo que significa que aproximadamente el 49,6% de la variación en la Satisfacción Laboral Factores Intrínsecos puede ser explicada por la variación en la Inteligencia Emocional.

Por lo tanto, se acepta que La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral en su dimensión factores Intrínsecos de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023.

Figura 6

Dispersión entre inteligencia emocional y Factores Intrínsecos



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Tabla 9

Correlación entre Inteligencia Emocional y Factores Extrínsecos

			Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Factores Extrínsecos	Coefficiente de correlación	,741**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	53

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados de la correlación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, específicamente en relación con los Factores Extrínsecos. El coeficiente de correlación de Spearman entre la variable y dimensión es de 0,741. Este valor indica una correlación positiva moderada entre ambas unidades ya que el coeficiente se ubica entre 0.51 y 0.75 (100). La significancia, indicada es de 0,000, lo que sugiere que la correlación observada es estadísticamente significativa.

Por lo tanto, se establece la siguiente relación: Si la inteligencia emocional de las enfermeras del servicio de neonatología mejora, entonces también lo hará su satisfacción laboral extrínseca.

Tabla 10

Determinación entre Inteligencia Emocional y Factores Extrínsecos

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
,729	,532	,522	3,433

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

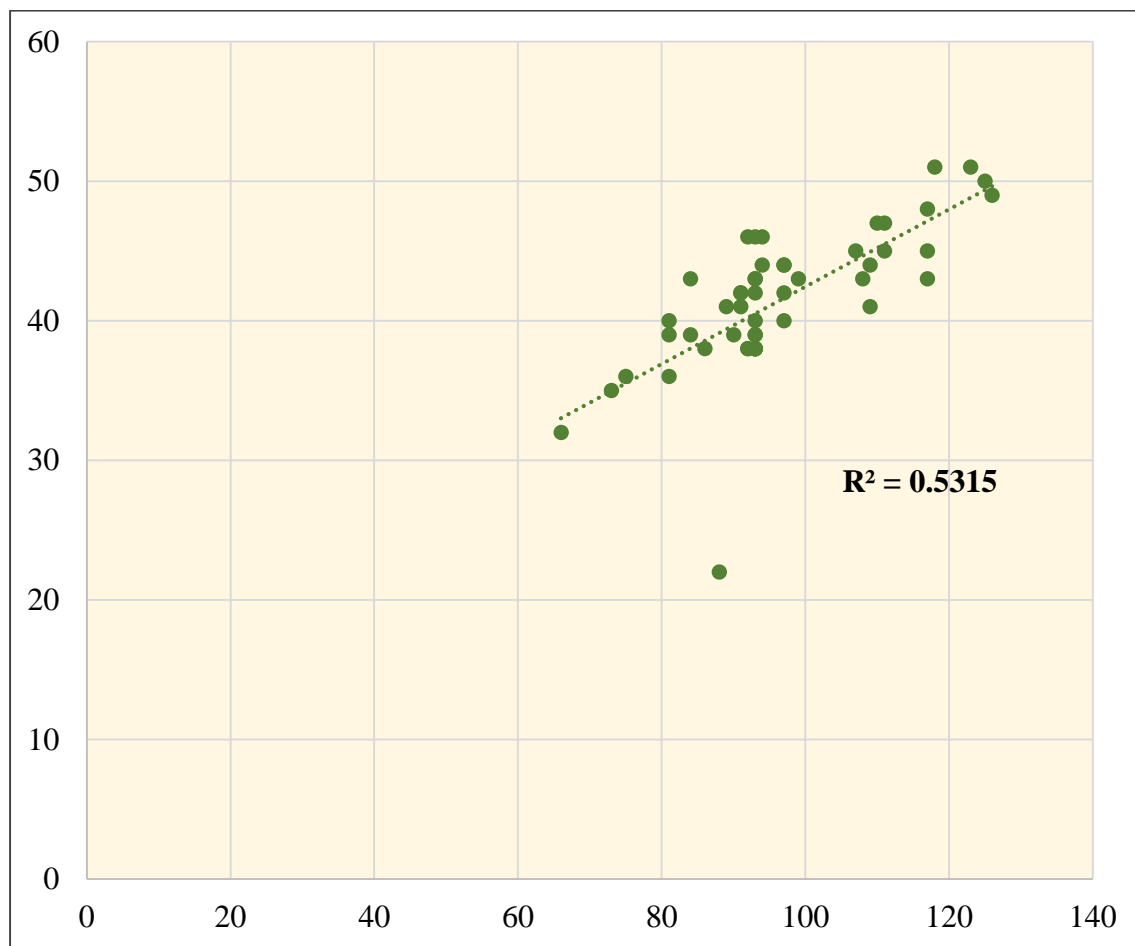
Análisis e interpretación

Esta tabla proporciona los resultados del coeficiente de determinación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral - Factores Extrínsecos. El coeficiente de correlación múltiple (R) entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral Factores Extrínsecos es de 0,729. Este valor indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre las dos variables. El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0,532, lo que significa que aproximadamente el 53,2% de la variación en la Satisfacción Laboral Factores Extrínsecos puede ser explicada por la variación en la Inteligencia Emocional.

Entonces es correcto aprobar que: La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral en su dimensión factores extrínsecos de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023.

Figura 7

Dispersión entre inteligencia emocional y Factores Extrínsecos



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Tabla 11

Correlación general entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

			Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	53

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados de la correlación general entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. El coeficiente de correlación de Spearman entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral es de 0,860, valor que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables ya que el coeficiente se ubica entre 0.76 y 1 (100). La significancia, indicada por el valor bilateral de Sig. es de 0,000, lo que muestra que la correlación observada es estadísticamente significativa.

Por lo tanto, se establece la correlación: Si la inteligencia emocional de las enfermeras del servicio de neonatología mejora, entonces también lo hará su satisfacción laboral general.

Tabla 12

Determinación general entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típico de la estimación
,808	,653	,646	4,604

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

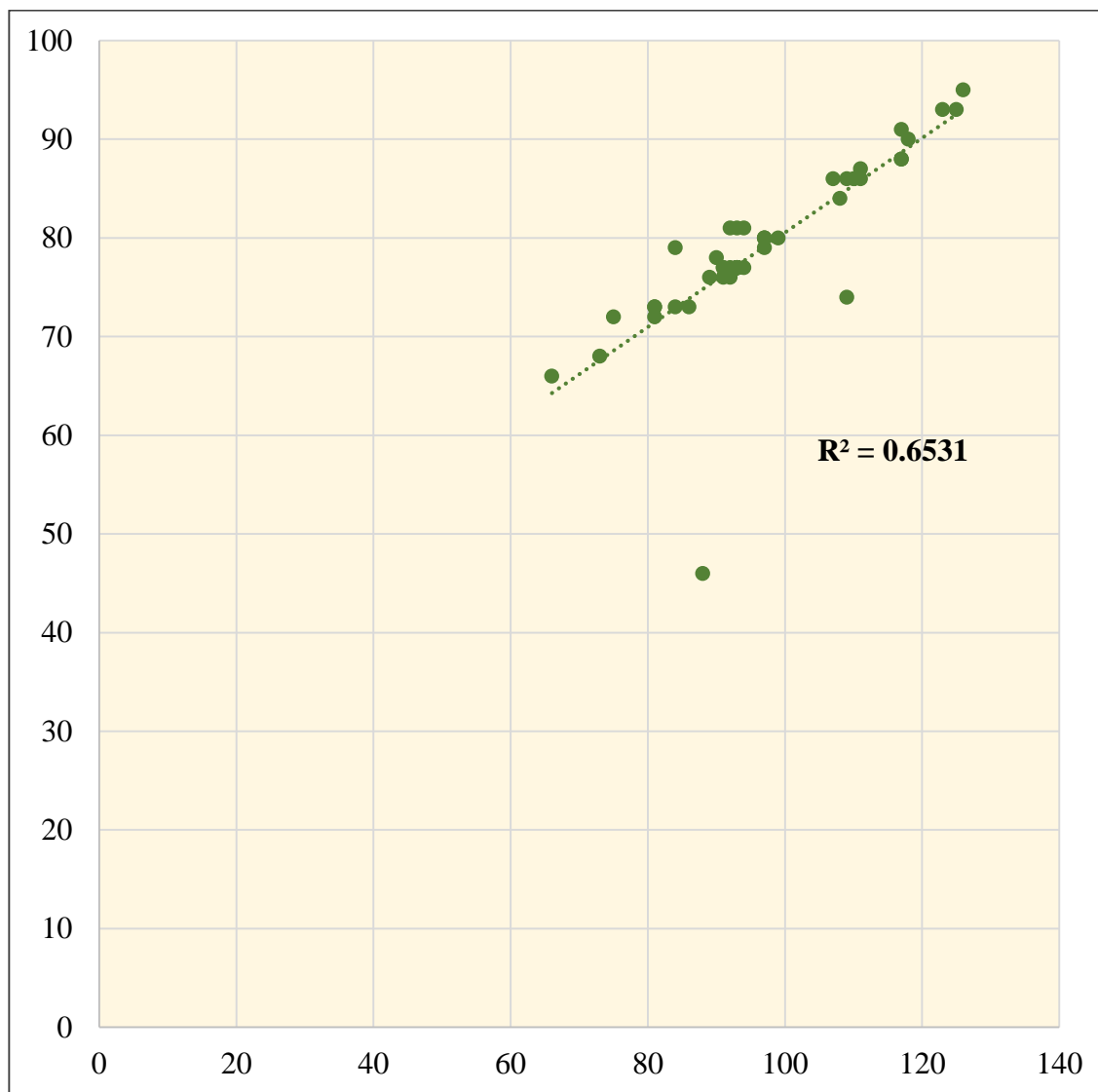
Análisis e interpretación

Esta tabla presenta los resultados del coeficiente de determinación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. El coeficiente de correlación múltiple (R) entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral es de 0,808. Este valor indica la fuerza y dirección de la relación lineal entre las dos variables. El coeficiente de determinación (R cuadrado) es 0,653, lo que significa que aproximadamente el 65,3% de la variación en la Satisfacción Laboral puede ser explicada por la variación en la Inteligencia Emocional.

De esta forma se aprueba que La Inteligencia Emocional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023.

Figura 8

Dispersión general entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral



Nota: Esta figura muestra las respuestas procesadas de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de neonatología.

Tabla 13

Contingencia entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral				Total	
		Ni satisfecho, ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Inteligencia Emocional	Muy bajo	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%
	Bajo	Recuento	0	6	1	0	7
		%	0,0%	11,3%	1,9%	0,0%	13,2%
	Promedio	Recuento	1	2	35	0	38
		%	1,9%	3,8%	66,0%	0,0%	71,7%
	Alto	Recuento	0	0	3	4	7
		%	0,0%	0,0%	5,7%	7,5%	13,2%
Total	Recuento	1	9	39	4	53	
	% del total	1,9%	17,0%	73,6%	7,5%	100,0%	

Nota: Los datos fueron recolectados en base a los instrumentos EQI BAR ON para adultos y Overall Job Satisfaction Scale, al 2023.

Análisis e interpretación

Esta tabla presenta resultados cruzados que examinan la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, clasificando los participantes en diferentes niveles del total de participantes. 1,9% se encuentra en nivel muy bajo de inteligencia emocional igual que 1,9% en ni satisfecho, ni insatisfecho de la satisfacción laboral; el 13,2% se encuentra en nivel bajo de inteligencia emocional y 17,0% moderadamente satisfecho de la satisfacción laboral; y solo el 13,2% es alto de inteligencia emocional mientras 7,5% de muy satisfecho de la satisfacción laboral; sin embargo, el porcentaje más alto de 71,7% se encuentra en nivel promedio de inteligencia emocional y 73,6% en el nivel satisfecho; lo que establece que del total de la población el 66,0% se encuentra en el nivel promedio y satisfecho de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

2. Discusión

El estudio tuvo como propósito determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de Enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023; al respecto, los resultados de la investigación corroboran la comprobación de la hipótesis planteada.

En tal sentido los resultados de la investigación muestran en el primer objetivo específico que, el nivel de la inteligencia emocional de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023 se encuentra en 72% en su mayoría en nivel promedio, 13% en alto y 13% bajo y 2% muy bajo. Y los resultados en el segundo objetivo específico muestran que, el nivel de satisfacción laboral con el 74% se encuentra en nivel satisfecho, 16% moderadamente satisfechos, 8% muy satisfechos y 2% ni satisfecho, ni insatisfecho.

En similitud Carranza D. expone que, la Inteligencia Emocional se encuentra en el Nivel Medio (57%), y la mayoría reportaron sentirse insatisfechos con su trabajo (75%) en su lugar de trabajo (87).

Para el tercer objetivo específico, los resultados muestran que, la inteligencia emocional influye en las dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos con una significancia de 0,000 que establece la relación; con los factores intrínsecos con una correlación moderada Rho de Spearman de 0.685; y con los factores extrínsecos con una correlación moderada Rho de Spearman de 0.741; lo que involucra que, si se mejora la inteligencia emocional entonces mejora factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

En similitud, Condori N. manifiesta que la inteligencia emocional influye directamente en la satisfacción laboral incidiendo en las dimensiones intrínsecas y extrínseca. (84).

Respecto a la relación con dimensiones Álvarez (2018) concluye que, existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral; asimismo, entre el autoconocimiento y la satisfacción laboral, entre el Autocontrol y la no - satisfacción laboral, entre la gestión de la relación y la satisfacción en el trabajo (85).

Concluyendo que, la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de enfermeras del servicio de neonatología, con una significancia de 0,000 que establece la relación y con una correlación fuerte Rho de Spearman de 0.860 que indica que, si se mejora la inteligencia emocional entonces mejora satisfacción laboral general.

En similitud, Abarca Y. *et al* quienes exponen que efectivamente existe una relación significativa entre estas variables la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral, pudiéndose verificar un adecuado manejo de las emociones propias y las de los demás cuando la satisfacción laboral en las enfermeras era mejor (80); de igual manera Aubert L. concluyo que existe una correlación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la inteligencia emocional, una vez que se pudo comprobar que, a mayor inteligencia emocional, más prominente es el cumplimiento de la satisfacción en el trabajo. (81).

También en similitud, Cáceres E. se encontró una correlación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y la satisfacción laboral (82). Alvarado J. comprobó también que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, con una significancia p de 0.021, menor a 0.05, indicando que existe relación positiva y una correlación baja Rho de Spearman = 0.289 primordialmente en las dimensiones interpersonal, adaptabilidad y manejo del estrés (83).

Ojeda S. los resultados que muestran influencia entre la inteligencia emocional y satisfacción en el trabajo, siendo esta relación efectiva e inmediata (89). De la Cruz A. indica que existe una influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, debido a que la inteligencia emocional interviene en la regulación de cualquier situación ya sea laboral u otra (91). Terán A. indica que existe una relación directa con influencia entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral (97).

Y ampliando la información De la Villa M. & Ganzo S. explica la interinfluencia en competencia emocional (inteligencia emocional) pues no es estática, se modifica a través del aprendizaje y la formación, además la dedicación profesional, el ámbito laboral representa una parte fundamental y la satisfacción laboral es indicador de éxito laboral; por tanto, son factores intervinientes que tiene implicaciones en la inteligencia emocional y satisfacción en el trabajo. (92).

En contraposición Apaza Y. & Carrillo G. explica que muestran que se da variaciones estadísticas según grupos diferentes de enfermeras. Solo 12,50% presenta inteligencia emocional adecuada sin embargo 64,29% presenta grado medianamente satisfechas con su trabajo. Los que se encuentra con baja inteligencia emocional presentan satisfacción laboral medianamente insatisfecho; pero las 58,34% de enfermeras civiles muestran estar moderadamente satisfechas teniendo una inteligencia emocional adecuada; y el 40% con satisfacción laboral presentan una inteligencia emocional baja (88). De la Torre B. concluye que la inteligencia emocional está influenciada por las experiencias vividas de cada persona, en cambio, la satisfacción en el trabajo se refleja por factores puramente o por trabajo realizado (86).

Complementando información Alarcón N. et al indican que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la motivación, ambas de intensidad media (90). Estrella E. complementando el estudio relaciona la inteligencia emocional y el rendimiento académico encontrado relaciones significativas y moderada con correlación Pearson de 0.510 (94). Igual complementa Valle E. & Novillo V. y precisa que la inteligencia emocional incide en la formación integral de los estudiantes (95).

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se determinó que la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral de Enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023, con una significancia de 0,000 que establece la relación y con una correlación fuerte Rho de Spearman de 0.860 que indica que, si se mejora la inteligencia emocional entonces mejora satisfacción laboral general.

SEGUNDA

Se identificó que el nivel de la inteligencia emocional de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023 se encuentra en 72% en su mayoría en nivel promedio, 13% en alto y 13% bajo y 2% muy bajo.

TERCERA

Se precisó que el nivel de satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023, con el 74% se encuentra en nivel satisfecho, 16% moderadamente satisfechos, 8% muy satisfechos y 2% ni satisfecho, ni insatisfecho.

CUARTA

Se estableció que la Inteligencia Emocional influye en las dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023; se relaciona con los Factores intrínsecos con una significancia de 0,000 que establece la relación y con una correlación moderada Rho de Spearman de 0.685; con los Factores Extrínsecos con una significancia de 0,000 que establece la relación y con una correlación moderada Rho de Spearman de 0.741; lo que involucra que, si se mejora la inteligencia emocional entonces mejora factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los docentes de Maestría de Gerencia en Salud promover investigaciones de la inteligencia emocional y satisfacción laboral en otros servicios y en diferentes espacios (hospitales, centros de salud, en ciudad, en espacios rurales) para contar con información que permita visualizar la realidad de otros servicios y espacios.
2. Se recomienda a los docentes de Maestría de Gerencia en Salud; promover estudios descriptivos de investigación de mayor amplitud respecto a la satisfacción laboral para describir y detallar que sucede en cada una de los enunciados de factores intrínsecos y extrínsecos, para considerar programas de implementación o intervención.
3. Se recomienda al jefe de Servicio de Neonatología del Hospital Regional de Arequipa, implementar programas de fortalecimiento y mejora de habilidades de inteligencia emocional en enfermeras, ya que favorece a nivel profesional como personal en la satisfacción.
4. Se recomienda a los jefes de otros Servicios de Pediatría, UCI, Medicina, Cirugía del Hospital Regional de Arequipa; recoger información diagnóstica del personal utilizando los instrumentos de investigación EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), que garantizan recojo de información confiable para contar con diagnóstico de mayor alcance; y poder atender a la realidad dada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Behar Rivero, D. Introducción a la Metodología de la Investigación. Ed Rubeira Editorial Shalom 2008. 94 páginas.
2. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. 2014. 632 páginas.
3. Liu Q, Luo D, Haase JE, Guo Q, Wang XQ, Liu S, et al. The experiences of health-care providers during the COVID-19 crisis in China: a qualitative study. Lancet Glob Heal. 2020 Apr; Available from:
<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214109X20302047>
4. Sierra S, Diaz-Castrillón CE. Inteligencia Emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. CES Med 2020; 34:59-68.
<https://revistas.ces.edu.co/index.php/medicina/article/view/5613>
5. Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. JAMA Netw Open. 2020 Mar 23; 3 (3): e203976. Available from:
<https://jamanetwork.com/journals/jamanetworkopen/fullarticle/2763229>
6. Villa Moral Jiménez y Sergio Ganzo. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Universidad de Oviedo (España). 2020 [2022]; Disponible en:
<http://www.scie1o.org.co/pdf/psdc/v35n1/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf>
7. Mayer, J. D., Caruso, D. y Salovey, P. Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. Intelligence 1999. 27, 267-298.
<https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
8. Allen, S. (2005). Inteligencia emocional y bullying [Tesis doctoral] Madrid: Universidad Complutense de Madrid
<https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/5dldf62b29995204f7663625>
9. Guerra, J. La inteligencia emocional en adolescentes del 5to blanco de secundaria de la Unidad Educativa Tomás Frías de la ciudad de Potosí. Revista Ecuatoriana de Psicología,

2021. 4(9),95-108.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/621/6212692002/6212692002.pdf>
10. Goleman, D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairós 2008. Retrieved from
<http://medcontent.metapress.com/index/A65RM03P4874243N.pdf>
 11. Silveira, P. A. A. L. Da. Análisis Multivariante de la relación entre Estilos/Estrategias de Aprendizaje e Inteligencia Emocional, en alumnos de Educación Superior. 2013. Retrieved from <http://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/1775>
 12. Gardner, H Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica. Nueva York: Bantam Books.1993.
https://www.academia.edu/5224535/Gardner_Howard_Teoria_De_Las_Inteligencias_Multiples
 13. Escamilla. S. capacidades, el desarrollo de actitudes, esfuerzo y perseverancia. 2014
 14. Cabezas, D. Inteligencia intrapersonal y desarrollo en las personas con síndrome de Down. Revista síndrome de down, 2016. 1(33), 116-130.
http://riberdis.cedid.es/bitstream/handle/11181/5153/Inteligencia_intrapersonal.pdf?sequence=1&rd=0031314340315311
 15. Bisquerra, R., Punset, E., Mora, F., García Navarro, E., López-Cassá,E., Pérez- González, J. C., ... Planells, O. ¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia. 2012. Esplugues de Llobregat (Barcelona) : Hospital Sant Joan de Déu.
www.faroshsjd.net
 16. Pons, F., De Rosnay, M., Bender, P., Doudin, A., Harris, P., y Giménez, M. The Impact of Abuse and Learning Difficulties on Emotion Understanding in Late Childhood and Early Adolescence. The Journal of Genetic Psychology: Research and Theory on Human Development, 2014. 175(4), 301-317.
https://www.researchgate.net/publication/265256051_The_Impact_of_Abuse_and_Learning_Difficulties_on_Emotion_Understanding_in_Late_Childhood_and_Early_Adolescence
 17. Andrés, C., Clemente, R. y Flores, R. Cognición social y competencia pragmática. El caso

- de los niños y niñas con Trastorno Específico del Lenguaje 2012. *International Journal of Psychological Research*, 5(1), 59-69.
<https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023539008.pdf>
18. Vissupe, M., Angulo, L. y Guerra, V. Características de la expresión emocional en los escolares primarios y su manejo desde la perspectiva del personal docente educativo. *Revista Electrónica Educare*, (2017) 21(1), 2-12. Recuperado desde <https://www.redalyc.org/journal/1941/194150012019/html/>
 19. Ángeles, R. La asertividad y el desarrollo de la convivencia en estudiantes universitarios (2017). [Tesis de maestría] Perú: Universidad San Martín de Porres https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2792/angeles_hrb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 20. Pizano, G. Psicología del aprendizaje. Lima-Perú: Tarea Gráfica Educativa. *Revista De Investigación Educativa*, 2004. 8(14), 27 - 30.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/7093/6268>
 21. Mora, G. Valores humanos y actitudes positivas 2010. Colombia: Impresiones Andes Presencia.
https://books.google.com.pe/books/about/Valores_humanos_y_actitudes_positivas.html?id=_UfNAAAACAAJ&redir_esc=y
 22. Puchol, L. Libro de las habilidades directivas. 2010. Díaz de Santos, S. A., Madrid.
<https://filialsur.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/2020/03/El-libro-de-habilidades-directivas-ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
 23. Beverly ser asertivo. 2003 España: Gestion 2000.
<https://books.google.co.ve/books?id=T092OVarEqIC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
 24. Cabrera, P. y Galán, E. Satisfacción escolar y rendimiento académico. *Revista de psicodidáctica* 2002 (14), 87-98.
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/48122/146-207-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Quesada, N. y Rivera, L. (2018). Fortalecimiento del Autoconcepto para mejorar el clima de Aula en estudiantes del curso 801 de la Institución Educativa Distrital Villas del Progreso [Tesis de Maestría] Universidad Libre Colombia
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16002/TESIS%20AUTOCONC EPTO.%202018.pdf?sequence=1>

26. Bernal, A. El concepto de «Autorrealización» como identidad personal. Una revisión crítica. Cuestiones Pedagógicas. Revista De Ciencias De La Educación, 2009. (16).
<https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100>

27. DiCaprio, N. Teoría de la personalidad. (1989). México: Mc Graw Hill
https://www.academia.edu/31596409/Nicholas_s_dicaprio_teorias_de_la_personalidad

28. Madrigal, M. Inteligencias múltiples: un nuevo paradigma. Revista de medicina legal, 2007. 24(2) 81- 98.
https://www.scie1o.sa.cr/scie1o.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152007000200006

29. Salvador, Y. Inteligencia interpersonal en el dominio de estrategias didácticas de los estudiantes del X ciclo de la especialidad de ciencias sociales y turismo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho, 2021-I [Tesis de maestría] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7745/INTELIGENCIA%20INTERPERSONAL%20.%20SALVADOR%20BARRETO%20YURIKO%20%2022-06.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Castelló, A. y Cano, M. (2011). Inteligencia interpersonal: conceptos clave. Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado, 14(3), 23-35.
<https://www.redalyc.org/pdf/2170/217022109002.pdf>

31. Hualcas, H. (2020). Inteligencia intrapersonal e interpersonal en estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Emblemática Centenaria “Santa Isabel” [Tesis de pregrado] Universidad Continental
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV_FHU_501_TE_Hualcas_Gala_2020.pdf

32. Roca, E. Cómo manejar tus habilidades sociales. (2014). Valencia: ACCD Ediciones.

- <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
33. Fernández, I., López, B. y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24 (2). <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831>
34. Palma, J. (2013). Componentes cognitivos y afectivos en la configuración de la personalidad moral de los adolescentes [Tesis doctoral, Universidad de Valencia] <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=trnQqSrfhNs%3D>
35. Gaete, R. (2012). Responsabilidad social universitaria: una nueva mirada a la relación de la universidad con la sociedad desde la perspectiva de las partes interesadas. Partes interesadas. Un estudio de caso. Un estudio de caso [Tesis doctoral, Universidad de Valladolid] <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/923/TEISIS148-120417.pdf?sequence=1>
36. Barañano, M. Contexto, concepto y dilemas de la responsabilidad social de las empresas transnacionales europeas: una aproximación sociológica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, (2009). 27(1), 19-52. <https://core.ac.uk/download/pdf/38812065.pdf>
37. Espinoza, S. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009 (2010). [Tesis de pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/526/Espinoza_ms.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Vargas, P. Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa servicios Fatsco del Perú (2018). [Tesis de pregrado] Universidad Inca Garcilaso de la Vega <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2371?show=full>
39. Chiavenato, I. Gestión del talento humano 3ra edición. McGrawHill, México. (2009). <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
40. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo *Proyecta tu futuro*. (2020). <https://www2.trabajo.gob.pe/proyecta-tu-futuro-2/>

41. Pérez, Y. y Ramírez, R. Estrategias de enseñanza de la resolución de problemas matemáticos: Fundamentos teóricos y metodológicos. *Revista de Investigación*, (2011). 35(73), 169-194.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142011000200009
42. Bahamonde, S. y Vicuña, J Resolución de problemas Matemáticos (2011) [Tesis de pregrado] Universidad de Magallanes
http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/bahamonde_villarroel_2011.pdf
43. Universidad Privada de Trujillo (sf.) Trabajo De Investigación. [PDF]
<http://uprit.edu.pe/docnormativo/Formato%20tesina.pdf>
44. Hayes, S., Pistorello, J., y Levin, M. Acceptance and Commitment Therapy as a unified model of behavior change. *The Counseling Psychologist*, (2012). 40(7) 976- 1002.
<https://doi.org/10.1177/0011000012460836>
45. Páez, M., Gutiérrez, O., Valdivia, S. y Luciano, C.). Terapia de aceptación y compromiso (ACT) y la importancia de los valores personales en el contexto de la terapia psicológica. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, (2006 6(1), 1-20.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56060101>
46. Bluett, E., Homan, K., Morrison, K., Levin, M., y Twohig, M. Acceptance and commitment therapy for anxiety and OCD spectrum disorders: An empirical review. *Journal of anxiety disorders*, (2014). 28(6), 612-624.
<https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2014.06.008>
47. Luciano, C., Ruiz, F., Gil, B. y Ruiz, L. Dificultades y barreras del terapeuta en el aprendizaje de la Terapia de Aceptación y Compromiso (ACT). *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, (2016). 16(3), 357-373.
<https://www.ijpsy.com/volumen16/num3/452/dificultades-y-barreras-del-terapeuta-en-ES.pdf>
48. Hayes, S., y Strosahl, K. A practical guide to acceptance and commitment therapy. Springer Science. (2004).
https://www.researchgate.net/publication/279381865_A_Practical_Guide_to_Acceptance

_and_Commitment_Therapy

49. Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., y Valdéz, N. Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de Psicología*, (2003). 21(2), 363-392.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/6849>
50. Barraza, A. Un modelo conceptual para el estudio del estrés académico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, (2006) 9(3), 110-129.
https://www.researchgate.net/publication/228457746_Un_modelo_conceptual_para_el_estudio_del_estres_academico
51. Exner, J. Principios de interpretación del Rorschach: manual para el sistema comprensivo. (2000). Madrid: Editorial Prismática
<https://es.scribd.com/document/510173114/EXNER-Manual-de-Interpretacion-Del-Rorschach-Para-El-Sistema-Comprensivo>
52. Exner, J. y Sendin, C. Manual de Interpretación del Rorschach para el Sistema Comprensivo. (2ª edición revisada). Madrid: Editorial Psimática. 1998.
<https://es.scribd.com/document/352424739/Manual-de-Interpretacion-Del-Rorschach>
53. CIE 10. Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud. Décima revisión.
<https://ais.paho.org/classifications/chapters/pdf/volume1.pdf>
54. Celma, J. Bases teóricas y clínicas del comportamiento impulsivo. Ediciones San Juan de Dios. (2015).
https://bibliosjd.files.wordpress.com/2015/02/bases_teoricas_y_clinica_comportamiento_impulsivo.pdf
55. Goldstein, S. y Naglieri, J. Handbook of executive functioning. Springer. (2014).
<https://neuropsicologiainfantilusanbuenaventura.files.wordpress.com/2016/05/handbook-of-executive-functioning.pdf>
56. Rocha, M. La Psicología y la explicación científica de la conducta. *Psicología e Intervención Psicológica*. 2022, 5 de abril.
<https://miriamrochadiaz.wordpress.com/2014/05/06/emociones-estados-deanimoe->

inteligencia-emocional/

57. Hernández, R. Psicología de la felicidad y bienestar (2020). [Tesis de pregrado] Universidad Peruana Cayetano Heredia
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8961/Psicologia_HernandezArteta_Robertha.pdf?sequence=1&isAllowed=y
58. White, S. Relational wellbeing: Re-centring the politics of happiness, policy and the self. *Policy & Politics*, (2017). 45(2), 121-36.
https://www.researchgate.net/publication/315534920_Relational_wellbeing_Re-centring_the_politics_of_happiness_policy_and_the_self
59. Amorós-Gómez, M., Remor, E., & Carboles, J. ¿Es el optimismo disposicional un factor protector de las emociones negativas? 2003, 10 de mayo. En: Resúmenes del III Simposio de la Asociación de Motivación y Emoción.
<http://reme.uji.es/articulos/agarce2130505103/texto.html>.
60. Scheier, M. y Carver, C. Effects of optimism on psychological and physical well-being: theoretical overview and empirical update. *Cognitive Therapy and Research*, (1992). 16, 201-228.
https://www.researchgate.net/publication/226926699_Effects_of_optimism_on_psychological_and_physical_well_being_Theoretical_overview_and_empirical_update
61. Cuadra, H., y Florenzano, R. El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 2003 12(1), 83-96.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26400105>
62. Duarte, S. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA. (2014). Mexico.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109457>
63. Castellano, J. Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. *Académica Española*. (2012).
https://books.google.com.pe/books/about/Diagn%C3%B3stico_del_clima_organizacional.html?id=QD2QMQEACAAJ&redir_esc=y

64. Feder, B. y Herzberg, F. Professor and Management Consultant. (2000). New York Times. <http://es.slideshare.net/dyhack/texto-1-14740855>
65. McAdams, J. Premiar el desempeño. Madrid: Díaz de Santos. 1998. <https://books.google.ln/books?id=GYJKIWNyNUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
66. Salas, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018) Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, 8(3), 43-56. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>
67. Ruiz, M.; Moreno, J. y Vera J. (2015). Del soporte de autonomía y la motivación auto determinada a la satisfacción docente. European Journal of Education and Psychology, 8, 68-75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ejeps.2015.09.002>
68. Salazar, M. y Gutierrez, A. (2016) La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? Latindex, 10(4), 7-12. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5924578.pdf>
69. Organización Internacional del Trabajo. (2016). 23 Condiciones de trabajo. ILO Departments. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
70. Arias, L. Portilla, M. y Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso del crecimiento individual. Scientia Et Technica, 14(40), 117-119. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84920454022.pdf>
71. Dongil, E. y Cano, A. (2014) El desarrollo del personal y bienestar. Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés. España. Editorial América https://issuu.com/ayudapsicologicaenlinea/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienesta#google_vignette
72. Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edici%C3%B3n
73. Schein, E. (1996). Psicología de la Organización. México: Prentice Hall Hispanoamericana

S.A

<https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/libro-psicologic3ada-de-la-organizacic3b3n-edgar-h-schein.pdf>

74. Fernández, M. (1999). Diccionario de Recursos Humanos. México: Diaz de Santos.
<https://es.scribd.com/document/400607601/267219045-Diccionario-de-recursos-humanos-organizacion-y-direccion-pdf>
75. Newstrom, J. (1987) El comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
https://uachatec.com.mx/wp_content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
76. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (sf.) Gestión de proyectos: Desarrollo de políticas. Centro de innovación para el Desarrollo y la Capacitación en Materiales Educativos
http://cidecame.uaeh.edu.mx/lcc/mapa/PROYECTO/libro22/273_desarrollo_de_polticas.html
77. Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
78. Llaneza, F. J. (2006). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova.
<https://books.google.com.co/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
79. Wayne, J. (2010) Administración de recursos humanos. Pearson, México.
<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf>
80. Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., Espinoza, T., (2021). Realizó una investigación sobre

- Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. [citado 25 de abril 2022]; http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003
81. Aubert Cervantes, Lenny (Arequipa-Perú, 2019). “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Municipalidad Distrita1”. [citado 29 de abril 2022]; https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf
82. Cáceres Castellanos, Emily. (Arequipa-Perú, 2018). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa. Citado 13 de marzo 2022]; Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8253>
83. Alvarado Dávila, Josselyn Fiorella. Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Comunidad Local De Administración De Salud Mariscal Nieto Moquegua, 2018. [Consultado 17 de marzo 2022]; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33289>
84. Condori Pérez, Nataly (Juliaca - Perú, 2017). “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur”. [citado 25 de abril 2022]; <https://1library.co/document/z3dkne8y-inteligencia-emocional-satisfaccion-laboral-profesionales-enfermeria-micro-juliaca.html>
85. Álvarez Chávez, Lorena (Cusco-Perú, 2018). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en problemas de aprendizaje. [citado 19 de marzo 2022]; Disponible en: <https://docplayer.es/214604406-Inteligencia-emocional-y-satisfaccion-laboral-en-el-personal-docente-de-nivel-primaria-de-la-institucion-educativa-diego-quispe-tito-del-cusco-2018.html>
86. De La Torre Araujo Briggith (Lima-Perú, 2018). “La Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de la Empresa Nicoll Perú S.A.”. [Citado 12 de marzo 2022]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4883/delatorre_abj.pdf?se

- quence=1&isAllowed=y
87. Carranza Leyva Daysi (Lambayeque-Perú ,2018) “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa eventual Servis S.A.” [Citado 11 de marzo 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6212>
88. Apaza Pinto Yosselyn y Carrillo Cusi Gianella (Arequipa-Perú, 2017) “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP. [citado 20 de abril 2022];
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5363>
89. Ojeda Mucha, Sherlyn Kanndy (2017). Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado En Psicología. [Consultado 17 de marzo 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3338/Ojeda_MSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
90. Alarcón Henríquez, Nancy; Ganga-Contreras, Francisco; Pedraja Rejas, Liliana; Monteverde Sánchez, Alessandro. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile / Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. Medwave; 20. [citado 20 de abril 2022];
https://www.researchgate.net/publication/341700732_Job_satisfaction_and_motivation_in_obstetric_professionals_of_a_Chilean_hospital
91. De la Cruz Portilla Andrea Camila. Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. Rev. UNIMAR [Internet]. 30 de enero de 2022 38(2). [citado 26 de abril de 2022]; Disponible en:
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/unimar/article/view/2254>
92. De la Villa Moral Jiménez María, Ganzo Salamanca Sergio. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Universidad de Oviedo (España) 2018. [citado 20 de abril 2022];
<http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v35nl/2011-7485-psdc-35-01-18.pdf>
93. Aranzazu Borrero, G y Rojas Fernández, M. (2017) “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". [citado 24 de marzo 2022]; https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83469/1/T00859.pdf
94. Estrella, C. E. (2018). Inteligencia emocional y factores que inciden en el rendimiento académico en estudiantes universitarios (Universidad Autónoma de México). [citado 15 de marzo 2022]; Recuperado de <http://oreon.dgbiblio.unam.mx>
95. Valle Velasteguí, Edgar Luciano, Novillo Solórzano, Verónica Elizabeth (2017) 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. [citado 23 de marzo 2022]; <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25409>
96. Pérez, J. y Fidalgo, M. (1990). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20genera1%20de%20satisfaccion.pdf
97. Terán Parra, A. C. (2018). La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral (Tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Quito. UDLA-EC-TPE- 2018-08, [citado 23 de marzo 2022]; <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9916>
98. Boluarte, A. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. 2014. Rev Med Hered. 2014; 25:80-84.
99. Ugarriza, N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana Persona, núm. 4, 2001, pp. 129- 160
100. Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M. Pérez, A. y Cánovas, A. El Coeficiente De Correlación De Los Rangos De Spearman Caracterización. 2009. Revista Habanera de Ciencias Médicas. 2009; 8:1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones
¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022?	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de Enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022.	Dado que las habilidades emocionales y sociales de inteligencia emocional componen la capacidad de adaptabilidad y afrontar diversas situaciones diarias. Es probable que la Inteligencia Emocional influya en la Satisfacción Laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022.	Intrapersonal	Comprensión emocional Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia
Problemas secundarios	Objetivos secundarios		Interpersonal	Empatía Responsabilidad social Relaciones interpersonales
• ¿Cómo es la inteligencia emocional de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022?	• Identificar el nivel de la inteligencia emocional de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022.		Adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad
• ¿Cómo es la satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022?	• Precisar el nivel de satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022.		Manejo de tensión	Tolerancia del estrés Control de impulsos
• ¿Cuál es la influencia de la Inteligencia Emocional en las dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral de las enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022?	• Establecer la influencia de la Inteligencia Emocional en las dimensiones factores intrínsecos y extrínsecos de la Satisfacción Laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022.		Estado de ánimo en general	Felicidad Optimismo
			Factores intrínsecos	Reconocimiento Autonomía Trabajo estimulante Progreso Realización Satisfacción laboral
			Factores extrínsecos	Administración y política de la empresa Calidad de la supervisión Relaciones interpersonales Remuneración Condiciones laborales

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Título: Influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022								
VARIABLES	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Inteligencia emocional	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales, que influirán en nuestra capacidad para adaptarnos y afrontar las presiones de nuestro entorno, es muy fundamental para alcanzar el éxito en nuestra vida, o que afecta a nuestra salud emocional y a nuestro bienestar general.	Se medirá a través del cuestionario inventario de inteligencia emocional BarOn, a las enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, 2022	Intrapersonal	Comprensión emocional Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización Independencia	42	Capacidad emocional muy desarrollada: marcadamente muy alta. Capacidad emocional inusual.	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a 119 Promedio - 86 a 114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos
				Interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social	29	Capacidad emocional muy desarrollada: alta, buena capacidad emocional.	
				Adaptabilidad	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad	26	Capacidad emocional adecuada: promedio. Necesita mejorar: baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.	
				Manejo del estrés	Tolerancia del estrés Control de impulsos	19	Necesita mejorar. Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.	
				Estado de ánimo en general	Felicidad Optimismo	17		
Satisfacción Laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa	La satisfacción en el trabajo para Bautista y Uriarte (2019)18. constituye la actitud que adopta el	Se medirá a través del cuestionario inventario de Satisfacción Laboral	Factores intrínsecos	Reconocimiento		4-Reconocimiento que recibes por el trabajo bien hecho.	Muy insatisfecho: 15 puntos
					Autonomía		12-La atención que se presta a las sugerencias que haces.	
					Trabajo estimulante		2-Libertad para elegir tu propio método de trabajo.	

	Escala de medición: Ordinal	trabajador en relación con el trabajo que realiza, y se define como el estado emocional de carácter positivo o satisfactorio que resulta de la evaluación del trabajo o el ejercicio profesional de un trabajador.			Progreso	6 responsabilidad que se te ha asignado. 14-La variedad de tareas que realizas en tu trabajo. 8-La posibilidad de usar tus capacidades. 10- Tus posibilidades de promocionar	Insatisfecho: 16 - 30 puntos Moderadamente satisfecho: 31-45 puntos Ni satisfecho, ni insatisfecho: 46-60 puntos Moderadamente satisfecho: 61-75 puntos Satisfecho: 76-90 puntos Muy satisfecho: 91-105 puntos.	
					Realización			
					Satisfacción laboral			
					Factores extrínsecos	Administración y política de la empresa		11-El modo en que la institución es gestionada. 15-Tu estabilidad en el empleo. 5-Tu superior inmediato. 3-Tus compañeros de trabajo. 9-Relaciones entre directivos y trabajadores. 7-Tu sueldo. 1-Condiciones físicas del trabajo. 13-Tu horario de trabajo.
						Calidad de la supervisión		
						Relaciones interpersonales		
						Remuneración		
Condiciones laborales								



Anexo 3. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SOBRE INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DE UN HOSPITAL REGIONAL DE AREQUIPA, 2023.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar el nivel de influencia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en las enfermeras que trabajan en el servicio de neonatología de un Hospital Regional de Arequipa, durante el año 2023. Dicha información es completamente anónima, por lo que se le pide ser extremadamente objetiva, honesta y sincera en sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la atención de los profesionales de la salud en enfermería.

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Marque con una X la respuesta que considera que se acerca a su realidad.

Datos sociodemográficos			
Genero	Femenino (....)	Masculino (....)	Otro (...)
Edad	De 20 a 30 años (....)	De 31 a 40 años (....)	De 41 a 50 años (...)
	De 51 a 60 años (....)	De 61 años a más (....)	
Estado civil	Soltera (....)	Casada (....)	Conviviente (...)
	Divorciada (....)	Viuda (....)	Separada (...)
Tiempo de servicio	De 1 a 10 años (....)	De 11 a 20 años (...)	De 21 a 30 años (...)
	De 31 a más años (...)		
Modalidad de contrato	Nombrado (....)	Contratado (....)	
Labor que realiza	Asistencial (....)	Administrativa (...)	
Grado académico	Titulado (....)	Magister (...)	Doctor (....)

INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ICE BAR-ON

El cuestionario consta de 133 ítems. Cada ítem incluye cinco (05) alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el número que considere que se aproxime más a su realidad.

1	2	3	4	5
Rara vez o nunca es mi caso.	Pocas veces es mi caso.	A veces es mi caso.	Muchas veces es mi caso	Con frecuencia o siempre es mi caso.

ICE DE BAR-ON.		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso.	1	2	3	4	5
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.	1	2	3	4	5
4	Sé cómo manejar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5	Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).	1	2	3	4	5
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones.	1	2	3	4	5
10	Soy incapaz de demostrar afecto.	1	2	3	4	5
11	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.	1	2	3	4	5
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.	1	2	3	4	5
16	Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17	Me es difícil sonreír.	1	2	3	4	5
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	1	2	3	4	5
20	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22	No soy capaz de expresar mis pensamientos.	1	2	3	4	5
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
24	No tengo confianza en mí mismo(a).	1	2	3	4	5
25	Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.	1	2	3	4	5
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.	1	2	3	4	5
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.	1	2	3	4	5

30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).	1	2	3	4	5
34	Tengo pensamientos positivos para los demás.	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.	1	2	3	4	5
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto.	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras.	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
47	Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1	2	3	4	5
49	No resisto el estrés.	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54	En general, espero que suceda lo mejor.	1	2	3	4	5
55	Mis amistades me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61	Si veo un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil relacionarme con los demás.	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5

76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77	Me deprimó.	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80	En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90	Soy respetuoso(a) con los demás.	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder.	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97	Tengo tendencia a exagerar.	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con la gente.	1	2	3	4	5
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104	Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respete la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.	1	2	3	4	5
107	Tengo la tendencia a apegarme demasiado a la gente.	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.	1	2	3	4	5
110	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
111	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.	1	2	3	4	5
112	Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
113	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
114	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1	2	3	4	5
115	Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5

116	Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5
117	Por lo general, me trabo cuando analizo diversas opciones para resolver un problema.	1	2	3	4	5
118	Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
119	Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
120	Me parece que necesito de los demás, más de lo aquellos me necesitan.	1	2	3	4	5
121	Me pongo ansioso.	1	2	3	4	5
122	Nunca tengo un mal día.	1	2	3	4	5
123	Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
124	No tengo idea de los que quiero hacer en mi vida.	1	2	3	4	5
125	Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
126	Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
127	No tengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
128	Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento (a) conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
129	Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.	1	2	3	4	5
130	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
131	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
132	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5



CUESTIONARIO VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN (OVERALL JOB SATISFACTION)

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer. Muchas gracias por su colaboración.

Proposiciones	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que recibes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu sueldo.							
8. La posibilidad de usar tus capacidades.							
9. Relaciones entre directivos y trabajadores.							
10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que la institución está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. Tu estabilidad en el empleo.							



Anexo 4. Consentimiento informado para la investigación

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....; identificado (a) con DNI declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna los fines que busca la presente investigación titulada: INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DE ENFERMERAS DEL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA DE AREQUIPA, 2023. Cuyo objetivo fundamental es Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2023. Considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la atención de los profesionales de la salud en enfermería.

Los datos obtenidos de mi participación, serán fielmente copiados por la investigadora, además serán procesados en secreto y en estricta confidencialidad respetando mi intimidad. Por lo expuesto otorgo mi consentimiento informado con la finalidad que se me realice la encuesta, así como respetando mis derechos para responder con una negativa.

.....
KRYSTEL MARIEL MANCHEGO RAMOS

.....
USUARIO PARTICIPANTE

DNI N° 45224556
Investigadora responsable

Anexo 5. Autorización del establecimiento

REPUBLICA DEL PERU
GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA

CA 260

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Arequipa, 29 de Mayo del 2023

OFICIO N° **1857** – 2023-GRA/GRS/GR-OERRHH-INV

31 MAY 2023

Sr.
Dr. ALEXIS PABLO URDAY HUARILLOCLLA
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO ESPINOZA
Presente.-

ASUNTO : Autorización para Proyecto de Investigación
REFERENCIA : Exp. N°s. 3635022 Doc. 5750203.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y por medio del presente remitirle el siguiente Proyecto de Investigación, que cumple con los requisitos establecidos y con la aprobación y Registro de los proyectos en las Universidades:

N° Expediente	N° Documento	Solicitado por	Título del Proyecto
3635022	5750203	Krystel Mariel Manchego Ramos	Influencia de la Inteligencia Emocional en la satisfacción laboral de enfermeras del Servicio de Neonatología de un Hospital Regional

Al respecto, la Unidad de Investigación de la Gerencia Regional de Salud da opinión favorable para la Ejecución de los proyectos de Investigación.

Asimismo, deberán enviar a esta Gerencia un ejemplar empastado de la Investigación realizada, bajo responsabilidad.

Sin otro particular, sea propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Mag. Walther Sebastián Oporto Pérez
GERENTE REGIONAL DE SALUD
CNP 00012

WOP/MPV/JAMP

c.c. Archivo
SISGEDO
Documento: 5588378
Expediente: 3635022

Anexo 6. Base de datos

	Gen	Ed	EC	TS	MC	LR	GA
1	1	2	2	1	2	1	1
2	1	4	3	1	1	1	3
3	1	2	6	1	2	1	1
4	1	5	2	4	1	1	2
5	1	2	2	1	2	1	1
6	1	4	2	3	1	1	1
7	1	1	3	1	2	1	1
8	1	1	1	1	2	1	1
9	1	2	2	2	2	1	1
10	1	4	2	2	1	1	2
11	1	2	2	2	1	1	1
12	1	3	3	4	2	1	1
13	1	1	1	1	2	1	2
14	1	1	1	1	2	1	1
15	1	2	2	1	2	1	1
16	1	1	1	1	2	1	1
17	1	2	2	1	2	1	1
18	1	2	1	1	2	1	1
19	1	2	2	1	2	1	1
20	1	3	2	3	1	1	1
21	1	3	4	3	1	1	1
22	1	3	2	3	1	1	1
23	1	2	2	2	1	1	1
24	1	3	4	4	1	1	1
25	1	2	1	1	2	1	1
26	1	2	1	1	2	1	1
27	1	2	2	2	2	1	1
28	1	2	1	2	2	1	1
29	1	2	2	1	2	1	1
30	1	2	2	1	2	1	1
31	1	1	1	1	2	1	1
32	1	2	2	2	1	1	1
33	1	3	2	2	1	1	1
34	1	3	2	1	2	1	1
35	1	4	2	3	1	1	2
36	1	2	2	2	1	1	2
37	1	1	3	1	2	1	1
38	1	4	2	4	1	1	1
39	1	5	2	4	1	1	1
40	1	3	1	2	1	1	1
41	1	2	1	2	1	1	1
42	1	2	2	1	2	1	1
43	1	1	2	1	2	1	1
44	1	3	2	3	1	1	2
45	1	4	2	4	1	1	1
46	1	2	1	2	1	1	1
47	1	3	2	2	1	1	1
48	1	5	4	4	1	1	1
49	1	4	2	4	2	2	2
50	1	5	2	4	1	1	1

51	1	3	2	3	1	1	1
52	1	3	6	3	1	1	1
53	1	2	2	1	2	1	1
	53	8	12	23	26	52	45
	0	22	32	13	27	1	7
	0	12	4	8			1
		7	3	9			
		4	0				
			2				



Variable 1
Parte 1

	Gen	Ed	EC	TS	MC	LR	GA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	1	2	2	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
2	1	4	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
3	1	2	6	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
4	1	5	2	4	1	1	2	1	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	1	5	5	4
5	1	2	2	1	2	1	1	2	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	1	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	5	3	4
6	1	4	2	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	3	2	4	5	4	2	5	3	5	5	3	4	4	3	5	2	1	4	1	4	3	4	5	5
7	1	1	3	1	2	1	1	3	5	5	3	1	4	3	3	3	1	4	1	4	4	3	4	5	3	2	2	4	5	5	5	1	4	5	3	3	3
8	1	1	1	1	2	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2
9	1	2	2	2	2	1	1	2	5	5	2	4	4	2	4	4	5	5	1	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5
10	1	4	2	2	1	1	2	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	3	5	1	3	3	4	3	2	4	1	2	5	4	2	4	2
11	1	2	2	2	1	1	1	2	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	2	4	4	2	5	5	5	5	3	3	1	3	5	1	5	1	3	3	5
12	1	3	3	4	2	1	1	3	5	5	2	3	5	5	4	4	5	3	1	1	3	2	5	5	5	1	1	3	3	5	3	1	5	4	2	3	3
13	1	1	1	1	2	1	2	5	5	5	5	3	5	4	3	3	4	5	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	2	5	1	5	1	2	4	5
14	1	1	1	1	2	1	1	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
15	1	2	2	1	2	1	1	3	4	5	2	5	5	3	1	3	4	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	5	1	5	2	2	5	4
16	1	1	1	1	2	1	1	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	1	5	5	4	5	2	5	5	5	4	3	2	4	1	5	4	4	4	1
17	1	2	2	1	2	1	1	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
18	1	2	1	1	2	1	1	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	5	4	5	5	5
19	1	2	2	1	2	1	1	2	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	1	5	3	3	3	5
20	1	3	2	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	5	4	2	3	2	5	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
21	1	3	4	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
22	1	3	2	3	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
23	1	2	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
24	1	3	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
25	1	2	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
26	1	2	1	1	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
27	1	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
28	1	2	1	2	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
29	1	2	2	1	2	1	1	2	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	1	4	3	3	3	4

30	1	2	2	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5			
31	1	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	1	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	2	1	4	4	3	5	5
32	1	2	2	2	1	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	1	5	4	5	4	5
33	1	3	2	2	1	1	1	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	1	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	1	4	2	5	5	5
34	1	3	2	1	2	1	1	3	4	4	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
35	1	4	2	3	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	1
36	1	2	2	2	1	1	2	4	1	4	3	4	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	1	2	4	3	3	3	4
37	1	1	3	1	2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	5	4	2	3	3	2	3	2	3	4	5	3	2	3	2
38	1	4	2	4	1	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	1	4	2	5	4	5
39	1	5	2	4	1	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	1	5	2	5	4	5
40	1	3	1	2	1	1	1	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	3	1	5	3	3	4	5
41	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	1	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	2	5	1	5	2	3	4	5
42	1	2	2	1	2	1	1	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	1	4	2	5	4	5
43	1	1	2	1	2	1	1	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	1	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	4	5
44	1	3	2	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
45	1	4	2	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
46	1	2	1	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
47	1	3	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	1	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
48	1	5	4	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	1	3	5	4	5	5
49	1	4	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
50	1	5	2	4	1	1	1	3	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	1	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5
51	1	3	2	3	1	1	1	5	1	3	5	5	5	2	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	4	4	5	1
52	1	3	6	3	1	1	1	3	3	4	3	4	4	3	2	5	5	4	1	3	1	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	2	5	5
53	1	2	2	1	2	1	1	3	2	5	2	5	5	1	2	5	5	3	3	4	5	1	4	2	3	4	3	4	5	5	4	1	3	2	5	3	4

Parte 2

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
5	5	5	5	4	4	2	5	1	5	2	4	4	5	2	4	5	5	4	3	5	5	4	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	1	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	3	1	2	4	2	2	3	4	2	3	3	3	4	
3	5	4	5	3	2	2	5	2	4	1	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	1	4	4	5	3	1	5	2	4	2	1	3	5	1	3	3	5	
4	5	1	4	5	5	2	5	3	5	1	2	2	2	3	3	4	5	5	2	3	3	2	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	3	5
4	3	4	4	2	2	4	3	5	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	2	5	
4	4	4	4	3	2	4	5	5	5	1	2	4	5	5	3	5	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	4	2	2	2	4	5	
5	5	2	5	2	3	4	5	5	4	1	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	1	5	1	1	5	5	3	3	2	2	5	5	
5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	1	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	4	1	1	3	3	3	3	2	4	2	4	3	5	
5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	2	5	3	3	3	3	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	3	
5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
3	5	3	4	4	3	4	4	3	5	1	5	4	4	5	2	5	4	4	1	5	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	3	5	4	1	5	2	5	
5	5	4	5	4	4	4	3	2	5	1	4	3	5	5	2	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	1	5	4	4	3	5	5	2	4	5	5	1	5	5	4	5	1	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	
4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	

4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	1	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	
5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5
4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	1	5	4	4	4	3	5	3	2	5	4	5	
5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	
3	5	5	4	4	5	3	5	3	4	1	4	3	3	4	3	5	5	4	2	5	3	4	4	4	1	2	2	1	4	5	3	5	4	3	1	4	5	
2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5
3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	4	2	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4
3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	5	3	1	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	3	2	
5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	
2	4	4	5	3	4	2	5	3	4	2	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	
2	5	1	5	5	5	2	5	3	5	1	4	5	3	5	3	5	5	3	1	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	2	5	3	4	
5	5	4	4	4	5	1	5	4	5	2	3	3	4	4	5	5	5	5	1	4	5	4	4	5	5	1	4	5	4	4	5	5	4	2	5	3	4	
5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	2	4	4	4	5	2	4	3	3	3	4	4	5	2	4	3	4	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	5	3	3	5	3	5	1	3	3	5	
3	4	1	4	3	3	1	5	4	4	1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	1	5	1	5	3	3	5	3	1	5	3	3	
5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	2	5	4	5	5	5	3	2	1	3	2	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
4	3	3	4	3	5	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	5	5	4	3	1	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3	3	
4	5	3	3	3	4	1	3	2	5	3	5	3	3	2	3	3	3	5	1	5	3	2	5	6	2	5	3	5	4	2	3	3	4	1	3	1	5	

Parte 3

69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	2	5	3	1	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	5	5	5	4	1	5	5	5	5	4	5	1	3
5	5	1	2	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	5	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3
4	4	1	4	5	2	3	3	2	2	3	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	5	4	2	5	2	3	2	5	5	5	2	1	5
4	4	1	1	5	4	3	5	4	4	1	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	5
3	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	5	4	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	4	3	2
5	5	1	1	5	4	5	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	1	5
4	4	1	5	4	3	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	5	4	3	3	5	5	4	1	2	2	3	3	3	5	5	3	1	5
5	3	1	4	3	2	3	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	5	4	3	1	4	4	5	5	5	3	1	5
3	4	1	4	2	2	3	5	3	3	1	4	5	3	5	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	3	5	2	2	4	4	3	1	3
3	5	1	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5
3	3	3	3	3	2	4	5	4	2	3	4	4	4	4	2	5	3	4	2	4	5	4	3	4	1	4	3	5	3	3	3	3	3
5	5	1	2	5	4	3	5	5	5	1	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	3	5	5	1	5
4	5	1	5	2	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	1	5	4	4	4	5	5	3	4
4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	2	4
5	5	1	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	1	5	5	4	4	5	5	1	5
4	4	1	2	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	1	5	
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	1	4	3	5	4	3	2	3	5	1	4	3	5	3	5	4	1	4
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4

5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
4	4	1	4	3	3	3	5	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	3	1	5	
3	5	1	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	1	5	3	5	5	5	5	1	5	
3	4	1	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	5	4	4	4	5	5	1	5		
5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5		
3	5	1	1	3	5	5	5	3	4	2	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	4	1	4	3	1	4	4	4	4	4	3	1	3	
4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	1	2	2	4	3	3	4	3	3	
5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	1	4		
2	4	2	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	3	3	5	4	4	4	1	5	
3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	5	1	3	
5	5	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	4		
5	4	1	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	
3	5	1	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	1	5	3	4	3	4	5	1	5	
3	5	1	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	3	2	5	5	4	3	2	4	3	5	4	4	4	2	4	
5	5	1	4	3	3	5	5	4	2	2	4	5	3	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	2	2	
4	5	1	4	3	3	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
5	5	4	1	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
5	5	1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	3	2	3	1	4	3	5	3	5	4	1	4	
1	1	1	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	3	2	5	4	5	5	5	4	1	5	
4	5	1	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	3	3	4	4	5	4	2	4	2	4	3	3	5	4	3	1	3	
5	5	1	1	5	3	4	3	5	3	1	3	3	5	4	3	4	5	3	2	3	5	1	3	1	2	2	1	4	4	3	4	1	5	

Parte 4

103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	1	3	1	1	1	5	1	5	3	2	2	5	5	4	5	3	1	5	5
3	4	5	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	5	5	2	2	5	5	5
4	4	2	4	3	4	4	3	5	2	3	1	1	5	4	2	2	3	3	4	5	3	4	4	4	3	1	5	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	1	5	3	3	5	3	5	3	1	1	4	4	5	4	1	5	5	4
1	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	5	4	2	2	4	5	2	2	2	4	4	2	2	4
5	4	5	4	5	4	5	1	5	4	5	1	1	5	5	4	5	1	5	4	1	1	5	5	5	4	1	5	5	5
2	4	3	3	4	2	3	2	1	5	3	2	2	2	3	1	5	2	2	4	3	3	4	4	2	5	2	4	4	5
2	4	4	4	2	4	4	2	1	5	3	1	2	5	5	1	5	4	3	5	5	2	4	2	5	4	1	5	4	5
3	4	4	4	5	2	4	3	4	4	2	1	1	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	2	1	5	5	3	1	5	5	3	5	1	4	4	3	1	5	5	5	5	1	3	5	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3
4	5	5	5	3	5	5	1	4	4	5	1	5	5	4	4	5	1	5	3	1	1	5	5	5	4	1	3	5	5
4	5	3	4	4	5	4	3	2	3	5	2	5	4	5	1	4	2	4	2	5	2	5	5	5	5	1	5	5	5
3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4
5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	5	5	3	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	1	2	5	5
3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	4	2	4	4	4
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5
3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	5	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	2	4	2	4	4	4
4	5	2	5	3	3	5	3	1	5	5	1	1	4	5	5	3	1	3	3	5	1	2	5	3	5	1	3	5	5

4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	1	3	5	5	2	4	2	4	3	4	1	5	5	5	5	1	2	4	4	
5	5	5	5	4	5	5	3	1	5	5	1	1	5	5	1	5	1	5	2	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	
5	5	4	4	2	5	5	1	3	3	3	1	1	3	4	1	3	2	4	5	4	1	5	5	4	5	2	5	5	5	
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	
5	5	5	5	4	5	5	2	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	3	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	
3	4	2	3	4	4	4	4	1	5	4	4	1	2	5	4	2	2	2	4	4	4	1	2	5	5	3	1	4	4	4
2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	
2	2	5	5	2	5	5	1	2	5	5	1	1	5	5	2	5	2	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	
2	5	5	5	2	4	4	1	1	5	4	1	1	5	5	2	5	2	4	2	5	1	5	5	5	5	2	4	4	5	
4	4	4	5	2	4	5	2	3	3	4	1	3	4	3	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	5	2	2	4	4	
3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	1	2	5	3	4	5	2	3	5	5	2	3	5	4	2	1	3	4	5	
5	5	5	4	2	4	5	1	2	4	5	2	1	4	4	3	5	2	3	3	4	1	5	5	5	4	1	5	5	5	
3	4	5	3	4	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	5	3	2	4	4	5	
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	
4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	1	2	5	3	3	4	3	2	3	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	
3	5	5	5	4	5	5	1	5	3	5	1	3	5	4	1	5	3	5	4	5	1	2	1	3	5	2	2	4	5	
4	5	5	5	1	3	4	2	3	3	4	1	2	3	4	2	5	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	5	
3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	5	2	3	3	5	3	1	1	5	3	3	3	1	5	3	3	

Variable 2

	a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	c
1	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	4	5	4	5	3	4
2	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	5	2	5	4	5	6	4
3	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	4	5	5	4
4	1	7	4	6	6	7	6	5	6	4	6	5	5	7	7	6	3
5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	2	5	2	3
6	3	3	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	4	6	5	5	3
7	6	6	6	6	5	6	6	2	4	6	4	6	4	6	4	6	5
8	6	4	5	5	4	5	5	4	5	4	6	4	5	4	6	6	4
9	5	5	5	6	6	7	6	4	7	5	6	6	6	6	7	6	5
10	5	4	3	6	5	3	4	5	6	6	6	5	5	4	5	6	4
11	4	7	7	6	2	5	7	5	5	6	6	5	5	4	4	6	4
12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	6	5	5	5	2
13	5	5	5	7	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	1
14	5	4	5	4	5	5	4	5	6	5	5	5	4	6	5	5	4
15	6	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	6	6	7	6	5	2
16	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	5	3
17	6	5	4	5	5	6	5	7	6	6	6	3	4	6	6	3	2
18	6	6	6	6	5	7	7	6	6	6	5	7	6	7	7	6	3
19	6	6	6	6	4	3	2	4	6	5	6	6	5	6	6	6	1
20	6	5	4	4	5	5	4	5	4	6	6	6	5	5	6	6	5
21	5	5	6	6	5	3	6	6	3	6	6	6	2	5	6	6	5
22	6	5	6	6	5	6	6	3	4	6	6	5	2	5	6	6	5
23	5	5	6	6	5	3	6	6	3	3	6	6	5	5	6	6	5
24	6	5	6	6	5	6	6	6	4	6	5	6	2	2	6	6	5
25	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	5	5	4	5	2	4
26	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	4	4	5	5	4
27	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	4	5	5	4
28	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	4	5	5	4
29	6	3	3	3	7	5	7	5	6	3	6	6	3	6	7	7	1
30	7	6	6	6	6	7	7	2	7	6	7	4	6	7	6	5	3
31	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	6	5	4
32	6	7	6	6	7	6	7	5	6	5	7	7	7	7	6	6	2
33	5	5	4	5	7	6	5	7	6	4	2	3	7	6	6	6	4
34	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	7	4	4	6	2
35	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	7	2
36	4	4	5	4	6	6	4	5	4	5	4	4	4	6	6	6	3
37	3	1	3	1	4	6	4	5	6	5	6	5	6	6	5	3	4
38	1	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7	2
39	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	5	7	5	6	6	7	2
40	6	5	6	6	4	5	6	5	5	4	3	5	5	7	7	7	4
41	5	5	5	5	4	5	6	6	5	4	6	6	5	6	6	6	3
42	5	6	6	6	6	5	7	5	5	5	6	6	6	6	5	6	4
43	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	3	3
44	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	3	5	6	5
45	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	3	5	6	5
46	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	4	4	6	5
47	6	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	2	5	4	5	6	5
48	6	5	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	2	5	6	6	5
49	6	5	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	2	5	6	6	5

50	6	5	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	2	5	6	6	5
51	7	5	6	6	1	7	6	3	5	3	4	4	5	6	6	7	2
52	4	1	4	4	2	2	4	4	4	2	4	1	2	4	4	4	2
53	4	6	5	5	2	7	6	2	6	6	6	5	5	6	6	6	4

