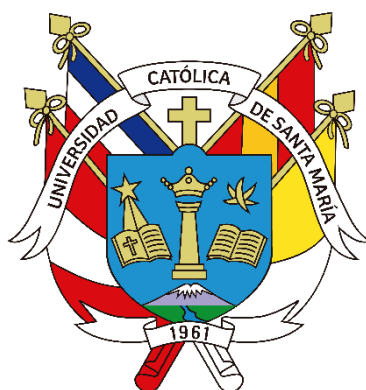


# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Salud Pública



## **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud Bolognesi - Tacna 2021.**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Barazorda Gonzales, Daisy**

**ORCID: 0000-0002-4411-7492**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Salud Pública con  
Mención en Gerencia de Servicios de Salud

Asesor:

**Dr. Ocola Ticona, Berlie Cesar**

**ORCID: 0009-0003-9468-174X**

Arequipa- Perú

2025

UCSM-ERP

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

Arequipa, 31 de Marzo del 2023

**Dictamen: 000241-C-EPG-2023**

Visto el borrador del expediente 000241, presentado por:

**2015500182 - BARAZORDA GONZALES DAISY**

Titulado:

**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD BOLOGNESI -TACNA 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS  
DICTAMINADOR**



**29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO  
DICTAMINADOR**



**29528739 - NUÑEZ QUIROZ ROBERTO ORLANDO  
DICTAMINADOR**



# Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud Bolognesi - Tacna 2021.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

5%

2

repositorio.autonomadeica.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

nanopdf.com

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

9

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

*Dedicatoria*

*A mi amada familia, a quienes les debo todo, no solo por su apoyo constante sino por ser la guía que me dirige siempre.*



*Agradecimientos*

*A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María,  
quienes con sus enseñanzas hicieron posible el logro de este objetivo profesional.*



## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. Para ello, se aplicó una investigación cuantitativa, de diseño no experimental de tipo transversal en el que se encuestó a 58 trabajadores del centro de Salud Bolognesi de la ciudad de Tacna con vínculo laboral durante el desarrollo de la investigación, los cuales, fueron elegidos mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Como instrumento de investigación se utilizó el Inventario de Cociente Emocional ICE Bar-On y la Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC. Los resultados permitieron establecer que el 54.45 % de los trabajadores presentó una inteligencia emocional en un nivel promedio y el 34.48 % presentaron una satisfacción laboral en un nivel promedio. Finalmente, gracias a la prueba de correlación de Pearson encontró que la existencia de una correlación significativa, directa y de intensidad media entre las variables ( $p=0.00$ ;  $r=0.465$ ). Asimismo, se pudo establecer que la satisfacción laboral se relacionaba en una intensidad media con el componente intrapersonal ( $p=0.048$ ;  $r=0.261$ ) y con el componente adaptabilidad ( $p=0.048$ ;  $r=0.453$ ); en una intensidad considerable con el componente interpersonal ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.607$ ); con el componente manejo de estrés ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.631$ ) y con el componente estado de ánimo general ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.663$ ).

**Palabras clave:** *inteligencia emocional, satisfacción laboral, centro de salud.*

## ABSTRACT

The purpose of the research was to establish the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of workers at the Bolognesi Health Center in Tacna, year 2021. For this, a quantitative research was applied, with a non-experimental cross-sectional design in which surveyed 58 workers from the Bolognesi Health Center in the city of Tacna with an employment relationship during the development of the research, which were chosen through non-probabilistic convenience sampling. The ICE Bar-On Emotional Quotient Inventory and the SL-SPC Job Satisfaction Scale were used as research instruments. The results allowed us to establish that 54.45% of the workers presented emotional intelligence at an average level and 34.48% presented job satisfaction at an average level. Finally, thanks to the Pearson correlation test, it was found that there was a significant, direct correlation of medium intensity between the variables ( $p=0.00$ ;  $r=0.465$ ). Likewise, it was possible to establish that job satisfaction was related in a medium intensity with the intrapersonal component ( $p=0.048$ ;  $r=0.261$ ) and with the adaptability component ( $p=0.048$ ;  $r=0.453$ ); in a considerable intensity with the interpersonal component ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.607$ ); with the stress management component ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.631$ ) and with the general mood component ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.663$ ).

**Keywords:** *emotional intelligence, job satisfaction, health center.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	4
1.1 Determinación del problema	4
1.2 Enunciado del problema	5
1.3 Descripción del problema	5
1.4 Justificación	6
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivo general	8
2.2. Objetivos específicos	8
3. MARCO TEÓRICO	9
3.1. Conceptos básicos	9
3.1.1. Las emociones	9
3.1.2. Inteligencia emocional	10
3.1.3. Teoría de Inteligencia Emocional	15
3.1.4. Modelos de la inteligencia emocional	17
3.1.5. Componentes de la inteligencia emocional	20
3.1.6. Importancia de la inteligencia emocional	23
3.1.7. Características de una persona emocionalmente inteligente	24
3.1.8. Satisfacción laboral	25
3.1.9. Componentes de la satisfacción laboral	29
3.1.10. Factores de la satisfacción laboral	31
3.1.11. Teorías de la satisfacción laboral	35
3.1.12. Dimensiones de la satisfacción laboral	38
3.1.13. Importancia de la satisfacción laboral	42
3.1.14. Medición de la satisfacción laboral	44
3.2. Revisión de antecedentes investigativos	44

4. HIPÓTESIS	47
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	48
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	49
1.1 Técnicas	49
1.2 Instrumentos	49
1.3 Materiales de verificación	49
2 CAMPO DE VERIFICACIÓN	56
2.1 Ámbito	56
2.2 Unidades de estudio	56
2.3 Temporalidad	57
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
3.1 Organización	57
3.2 Recursos	58
CAPÍTULO III RESULTADOS	59
DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	115

## ÍNDICE DE TABLAS

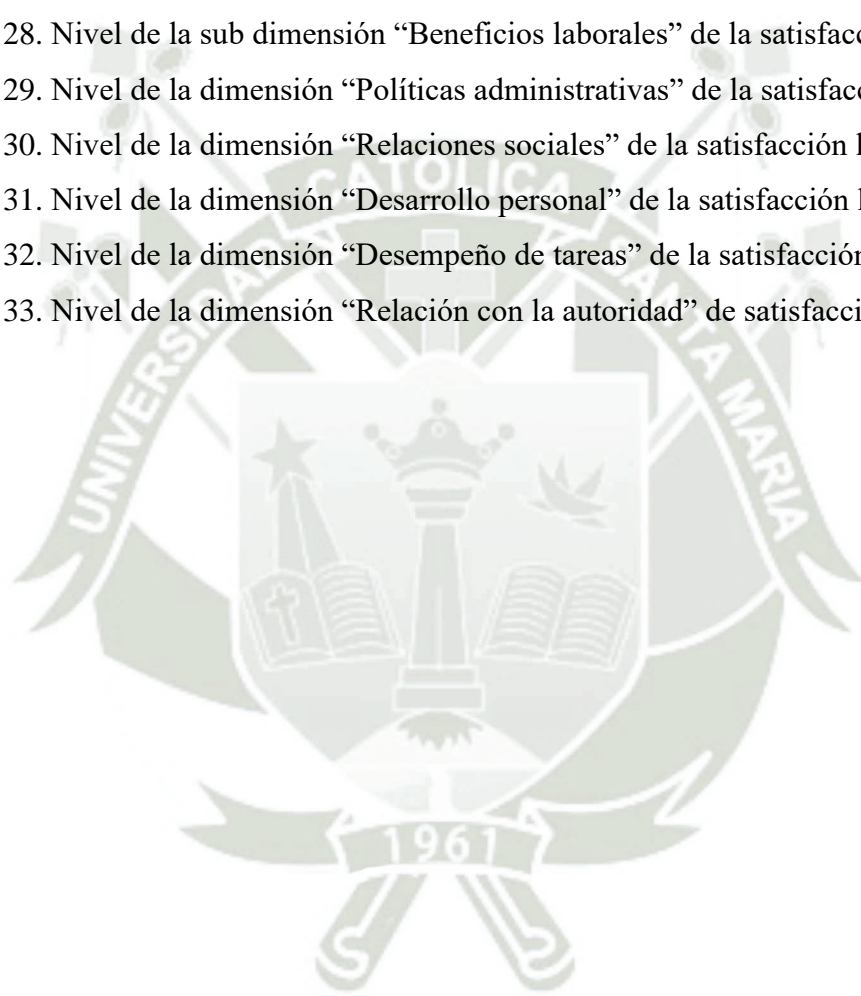
Tabla 1. Población de estudio.	56
Tabla 2. Muestra de la investigación.	57
Tabla 3. Edad de los entrevistados.	61
Tabla 4. Género de los encuestados.	62
Tabla 5. Nivel de inteligencia emocional.	64
Tabla 6. Nivel de la dimensión “Componente intrapersonal”	65
Tabla 7. Nivel de la sub dimensión “Conocimiento de sí mismo”	66
Tabla 8. Nivel de la sub dimensión “Asertividad” del componente intrapersonal.	67
Tabla 9. Nivel de la sub dimensión “Autoconcepto” del componente intrapersonal.	68
Tabla 10. Nivel de la sub dimensión “Autorrealización”.	69
Tabla 11. Nivel de la sub dimensión Independencia del componente intrapersonal.	70
Tabla 12. Nivel de la dimensión “Componente interpersonal”	71
Tabla 13. Nivel de la sub dimensión “Empatía” del componente interpersonal.	72
Tabla 14. Nivel de la sub dimensión “Relaciones interpersonales”.	73
Tabla 15. Nivel de la sub dimensión “Responsabilidad social”.	74
Tabla 16. Nivel de la dimensión “Componente de adaptabilidad”	75
Tabla 17. Nivel de la sub dimensión “Solución de problemas”.	76
Tabla 18. Nivel de la sub dimensión “Prueba de la realidad”.	77
Tabla 19. Nivel de la sub dimensión Flexibilidad del componente de adaptabilidad.	78
Tabla 20. Nivel de la dimensión “Componente manejo de estrés”	79
Tabla 21. Nivel de la sub dimensión “Tolerancia al estrés”.	80
Tabla 22. Nivel de la sub dimensión “Control de impulsos”.	81
Tabla 23. Nivel de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional.	82
Tabla 24. Nivel de la sub dimensión “Felicidad” del componente estado de ánimo.	83
Tabla 25. Nivel de la sub dimensión “Optimismo” del componente estado de ánimo.	84
Tabla 26. Nivel de satisfacción laboral	86
Tabla 27. Nivel de la dimensión “Condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral.	87
Tabla 28. Nivel de la sub dimensión “Beneficios laborales” de la satisfacción laboral.	88
Tabla 29. Nivel de la dimensión “Políticas administrativas” de la satisfacción laboral.	89
Tabla 30. Nivel de la dimensión “Relaciones sociales” de la satisfacción laboral.	90
Tabla 31. Nivel de la dimensión “Desarrollo personal” de la satisfacción laboral.	91

Tabla 32. Nivel de la dimensión “Desempeño de tareas” de la satisfacción laboral.	92
Tabla 33. Nivel de dimensión “Relación con la autoridad” de la satisfacción laboral.	93
Tabla 34. Tabla resumen de la variable “Inteligencia emocional”.	94
Tabla 35. Tabla resumen de la variable “Satisfacción laboral”.	95
Tabla 36. Prueba de Kolmogorov-Smirnov de os datos.	96
Tabla 37. Escala valorativa de la dirección e intensidad de las correlaciones.	96
Tabla 38. Prueba de correlación de Pearson para la hipótesis general.	98
Tabla 39. Prueba de correlación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	99
Tabla 40. Prueba de correlación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	99
Tabla 41. Prueba de correlación entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	100
Tabla 42. Prueba de correlación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	101
Tabla 43. Prueba de correlación entre el componente estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los entrevistados.	61
Figura 2. Género de los encuestados.	62
Figura 3. Presentación de resultados descriptivos de variable “Inteligencia emocional”	63
Figura 4. Nivel de inteligencia emocional.	64
Figura 5. Nivel de la dimensión “Componente intrapersonal” de la inteligencia emocional.	65
Figura 6. Nivel de la sub dimensión “Conocimiento de sí mismo” del componente intrapersonal.	66
Figura 7. Nivel de la sub dimensión “Asertividad” del componente intrapersonal.	67
Figura 8. Nivel de la sub dimensión “Autoconcepto” del componente intrapersonal.	68
Figura 9. Nivel de la sub dimensión “Autorrealización” del componente intrapersonal.	69
Figura 10. Nivel de la sub dimensión “Independencia” del componente intrapersonal.	70
Figura 11. Nivel de la dimensión “Componente interpersonal” de la inteligencia emocional.	71
Figura 12. Nivel de la sub dimensión “Empatía” del componente interpersonal.	72
Figura 13. Nivel de la sub dimensión “Relaciones interpersonales” del componente interpersonal.	73
Figura 14. Nivel de la sub dimensión “Responsabilidad social” del componente interpersonal.	74
Figura 15. Nivel de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la inteligencia emocional.	75
Figura 16. Nivel de la sub dimensión “Solución de problemas” del componente de adaptabilidad.	76
Figura 17. Nivel de la sub dimensión “Prueba de la realidad” del componente de adaptabilidad.	77
Figura 18. Nivel de la sub dimensión “Flexibilidad” del componente de adaptabilidad.	78
Figura 19. Nivel de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la inteligencia emocional.	79
Figura 20. Nivel de la sub dimensión “Tolerancia al estrés” del componente manejo de estrés.	80
Figura 21. Nivel de la sub dimensión “Control de impulsos” del componente manejo de estrés.	81

Figura 22. Nivel de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional.	82
Figura 23. Nivel de la sub dimensión “Felicidad” del componente estado de ánimo.	83
Figura 24. Nivel de la sub dimensión “Optimismo” del componente estado de ánimo.	84
Figura 25. Presentación de resultados descriptivos de la variable “Satisfacción laboral”	85
Figura 26. Nivel de satisfacción laboral.	86
Figura 27. Nivel de la dimensión “Condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral.	87
Figura 28. Nivel de la sub dimensión “Beneficios laborales” de la satisfacción laboral.	88
Figura 29. Nivel de la dimensión “Políticas administrativas” de la satisfacción laboral.	89
Figura 30. Nivel de la dimensión “Relaciones sociales” de la satisfacción laboral.	90
Figura 31. Nivel de la dimensión “Desarrollo personal” de la satisfacción laboral.	91
Figura 32. Nivel de la dimensión “Desempeño de tareas” de la satisfacción laboral.	92
Figura 33. Nivel de la dimensión “Relación con la autoridad” de satisfacción laboral.	93



## ÍNDICE DE ABREVIATURAS

- AC = autoconcepto.  
AR = autorrealización.  
AS = asertividad.  
CAD = componente de adaptabilidad  
CAG = componente del estado de ánimo en general  
CEG = cociente emocional general.  
CI = control de impulsos.  
CIA = componente intrapersonal.  
CIE = componente interpersonal.  
CM = comprensión de sí mismo.  
CME = componente del manejo del estrés.  
EM = empatía.  
FE = felicidad.  
FL = flexibilidad.  
IN = independencia.  
OP = optimismo.  
PR = prueba de la realidad.  
RI = relaciones interpersonales.  
RS = responsabilidad social.  
SP = solución de problemas.  
TE = tolerancia al estrés.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional o capacidad para manejar emociones que cada trabajador posee, son puestas a prueba día a día por las situaciones estresantes que éste puede experimentar durante el desarrollo de su trabajo, debido que en el ámbito de salud se atienden personas con diferentes características socioculturales individuales y familiares, que al momento de interactuar con el personal de salud pone a prueba su tolerancia, paciencia y capacidad de manejo situaciones conflictivas que evidenciarían su capacidad en el manejo emociones.

Por otro lado, es importante el bienestar de los trabajadores en sus ambientes laborales, la actitud frente a su propio trabajo, y la relación con sus compañeros de trabajo, los mismos que podrían influir en su satisfacción laboral y por lo tanto en el desempeño laboral de cada trabajador.

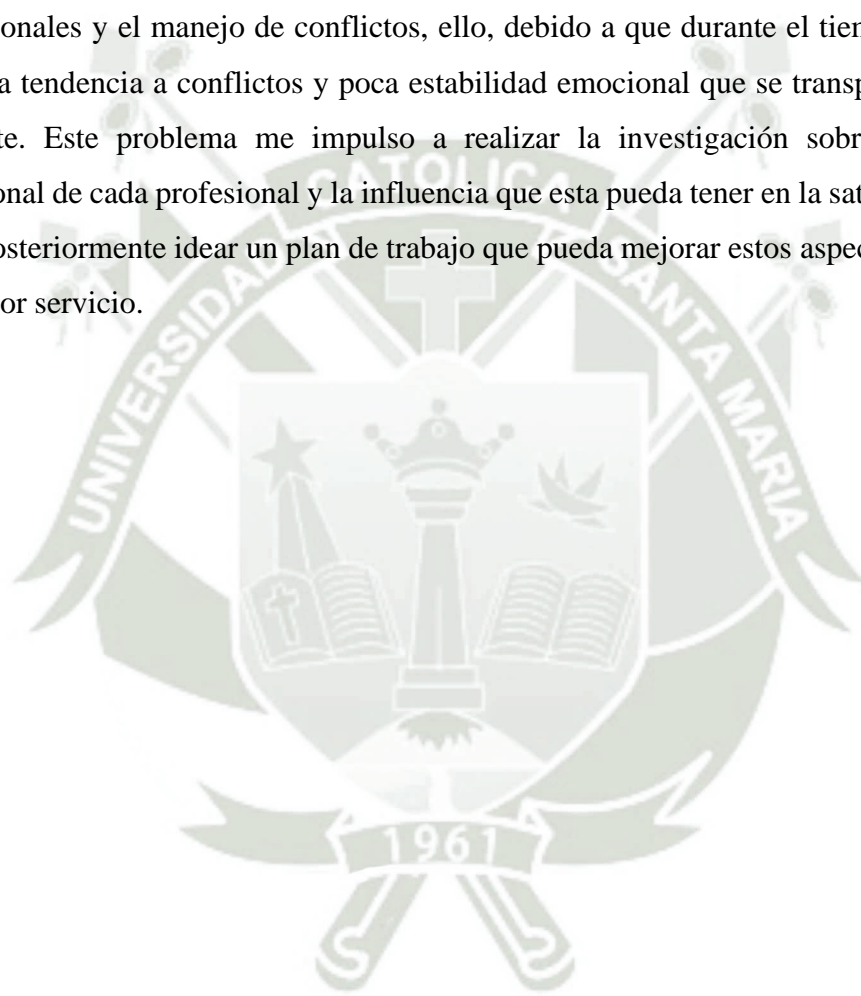
Diversas investigaciones han demostrado que un empleado satisfecho no considera el trabajo como una obligación, sino que se esforzará diariamente para que la organización mejore constantemente. Es importante que los trabajadores se apasionen con su trabajo, más aún, si estos pertenecen a organizaciones públicas que brindan un servicio tan importante como es la atención de la salud.

La satisfacción laboral adquirió importancia a partir de los años setenta del siglo pasado, basado en el desarrollo de la psicología aplicada en organizaciones, pues explicaba cuál era la intervención de los trabajadores para lograr las metas planteadas por organización. La importancia de la satisfacción laboral obligó a que el sector público contemple la satisfacción laboral como uno de los elementos necesarios para garantizar la calidad de la atención al ciudadano, más aún, en las instituciones que prestan servicio de salud y en la que la calidad de sus servicios puede afectar directamente a los ciudadanos, por tanto, elementos como la infraestructura, recursos humanos, equipamiento se convirtieron en componentes vitales para que los profesionales de salud estén motivados, capacitados y satisfechos.

Asimismo, también existen diversas investigaciones que consideran la importancia de analizar la satisfacción laboral en el ámbito de la atención médica buscando comprender qué variables tienen influencia la satisfacción laboral y, dentro de ellas, se considera a la inteligencia emocional como un elemento pilar en el desarrollo de otros fenómenos como

son las interrelaciones personales. Para lograr una relación positiva dentro de los ambientes de las instituciones médicas, se deben considerar investigaciones que busquen reducir la brecha de insatisfacción de los trabajadores y, así, mejorar la calidad de servicio que se brinda.

La investigación que presenta a continuación, nace de la idea de mejorar la insatisfacción laboral, lo cual conllevaría a mejorar las interrelaciones personales, el trato entre profesionales y el manejo de conflictos, ello, debido a que durante el tiempo de trabajo se observa tendencia a conflictos y poca estabilidad emocional que se transpola en el trato al paciente. Este problema me impulso a realizar la investigación sobre la inteligencia emocional de cada profesional y la influencia que esta pueda tener en la satisfacción laboral, para posteriormente idear un plan de trabajo que pueda mejorar estos aspectos, y así brindar un mejor servicio.





## 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1.1 Determinación del problema

El problema central que enfrenta el Centro de Salud Bolognesi en Tacna radica en la observación de una serie de conflictos interpersonales y un clima laboral que podría estar afectando negativamente tanto la satisfacción de los trabajadores como la calidad de la atención brindada a los pacientes. Este problema es particularmente crítico en el contexto de los servicios de salud pública, donde el estrés, la presión por el rendimiento, y la carga emocional son inherentes al trabajo diario.

Los trabajadores de salud están en contacto constante con situaciones de alta exigencia emocional, desde el manejo de pacientes con enfermedades crónicas hasta la atención de emergencias. Esta exposición continua a situaciones estresantes requiere de un alto nivel de inteligencia emocional para gestionar adecuadamente las propias emociones y las interacciones con compañeros de trabajo y pacientes. Sin embargo, en el Centro de Salud Bolognesi se ha detectado que muchos trabajadores presentan dificultades para manejar estas situaciones, lo que se traduce en un ambiente laboral tenso y una disminución de la satisfacción laboral.

La inteligencia emocional, definida como la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las propias emociones y las de los demás, es un factor importante en entornos laborales de alta presión como el sector salud. Cuando los trabajadores carecen de habilidades de inteligencia emocional, es más probable que experimenten conflictos interpersonales, estrés acumulado y una menor satisfacción en su trabajo. Esto no solo afecta su bienestar personal, sino que también puede reducir la calidad del servicio que prestan a los pacientes, quienes son los principales afectados por un ambiente laboral deficiente.

Por lo tanto, la determinación del problema en este contexto específico se centra en la necesidad de investigar cómo la inteligencia emocional de los trabajadores influye en su satisfacción laboral y, a su vez, en el rendimiento general y la calidad del servicio en el Centro de Salud Bolognesi. Identificar y comprender esta relación es esencial para desarrollar estrategias que puedan mejorar el ambiente laboral y, por ende, la atención al paciente.

## 1.2 Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021?

## 1.3 Descripción del problema

El problema que se enfrenta en el Centro de Salud Bolognesi no es aislado, sino que refleja un desafío más amplio en el sector de la salud pública: la necesidad de equilibrar la alta exigencia emocional del trabajo con un entorno que apoye el bienestar de los trabajadores. En este centro, se ha observado que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es bajo, lo que podría estar vinculado a una serie de factores, entre los que destaca la falta de habilidades en inteligencia emocional.

El entorno de trabajo en el Centro de Salud Bolognesi está caracterizado por una serie de desafíos emocionales y de relaciones interpersonales. Los trabajadores, que incluyen médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo, interactúan diariamente con pacientes que presentan una amplia gama de problemas de salud, lo que requiere no solo habilidades técnicas, sino también la capacidad de manejar sus propias emociones y las de los demás de manera efectiva. Sin embargo, la falta de formación en inteligencia emocional ha llevado a situaciones de tensión y conflictos entre el personal, lo que afecta negativamente la moral y el desempeño en el trabajo.

Esta situación se ve exacerbada por la falta de recursos y apoyo emocional adecuado dentro de la institución, lo que deja a los trabajadores lidiando con el estrés de manera individual y sin las herramientas necesarias para gestionarlo de manera saludable. Como resultado, se observa un aumento en el ausentismo, la rotación de personal y, lo que es más preocupante, una disminución en la calidad del servicio prestado a los pacientes.

La investigación se propone explorar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en este contexto, con el objetivo de identificar si mejorar las habilidades de inteligencia emocional entre los trabajadores podría conducir a un aumento en su satisfacción laboral. Esto, a su vez, podría mejorar el ambiente de trabajo en general, reducir los conflictos interpersonales, y elevar la calidad del cuidado que se brinda a los pacientes

en el Centro de Salud Bolognesi. Al identificar las áreas específicas donde la inteligencia emocional puede tener un impacto positivo, la investigación proporcionará una base sólida para la implementación de programas de formación y desarrollo que fortalezcan estas habilidades en el personal de salud, con beneficios potenciales tanto para los trabajadores como para los pacientes.

## **1.4 Justificación**

### **a. Justificación Teórica**

La presente investigación tiene un valor significativo en el ámbito teórico, ya que busca profundizar en el conocimiento sobre dos variables críticas en el entorno laboral de salud: la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Aunque ambos conceptos han sido ampliamente estudiados en diversos contextos, la interrelación específica entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en un entorno de salud pública, como el Centro de Salud Bolognesi de Tacna, no ha sido explorada de manera exhaustiva. Al investigar esta relación, la investigación no solo contribuirá a la literatura existente, sino que también proporcionará una base sólida para comprender mejor cómo estas dos variables interactúan en un contexto donde las demandas emocionales son particularmente altas.

Además, esta investigación permitirá profundizar en la realidad problemática específica de los trabajadores de salud pública, quienes a menudo enfrentan altos niveles de estrés y desafíos emocionales. La investigación teórica sobre inteligencia emocional aplicada a contextos de alta presión, como el sector salud, es aún incipiente, y este estudio ayudará a llenar ese vacío, aportando nuevas perspectivas y evidencias empíricas que podrían ser aplicadas en futuras investigaciones y en la elaboración de teorías más comprensivas sobre la dinámica laboral en el sector salud.

### **b. Justificación Práctica**

Desde una perspectiva práctica, esta investigación busca abordar y solucionar un problema concreto: la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Al identificar cómo la inteligencia emocional impacta la satisfacción laboral, la investigación proporcionará una base sólida

para diseñar intervenciones específicas que puedan mejorar el bienestar y la productividad de los trabajadores. Por ejemplo, si se identifica que una mayor inteligencia emocional está relacionada con una mayor satisfacción laboral, se podrían implementar programas de capacitación en inteligencia emocional que potencien estas habilidades entre el personal.

La mejora de la satisfacción laboral no solo beneficia a los trabajadores al crear un ambiente de trabajo más positivo y reducir el estrés, sino que también tiene un impacto directo en la calidad de los servicios de salud que se brindan a los pacientes. Un personal satisfecho y emocionalmente inteligente es más capaz de manejar las demandas del entorno de trabajo, mejorar la comunicación con los pacientes y sus colegas, y reducir los conflictos interpersonales, lo que en última instancia mejora los resultados de salud para la comunidad a la que sirven.

### **c. Justificación Social**

La investigación tiene un impacto social significativo, ya que involucra a todos los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Al enfocarse en mejorar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de estos trabajadores, la investigación tiene el potencial de beneficiar directamente a la comunidad a la que sirven. Un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio no solo mejora la calidad de vida de los trabajadores, sino que también se traduce en un mejor servicio de salud para los pacientes.

El alcance social de esta investigación radica en su capacidad para influir en políticas y prácticas de gestión de recursos humanos dentro del sector salud. Si se demuestra que la inteligencia emocional es un factor clave en la satisfacción laboral, esto podría llevar a cambios en las prácticas de contratación, formación y desarrollo de personal en el Centro de Salud Bolognesi y en otras instituciones de salud similares. De este modo, los beneficios de la investigación podrían extenderse más allá del centro de salud en cuestión, impactando positivamente en el sistema de salud pública en Tacna.

### **d. Justificación Metodológica**

Metodológicamente, esta investigación tiene un valor significativo, ya que utilizará un enfoque cuantitativo con un diseño observacional de tipo correlacional. Este diseño es

apropiado para examinar la relación entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, proporcionando datos empíricos que pueden ser analizados estadísticamente para determinar la fuerza y dirección de esta relación.

El enfoque cuantitativo permitirá la recopilación de datos de una muestra representativa de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, lo que garantizará que los resultados sean generalizables dentro de este contexto. Además, el estudio servirá como una fuente valiosa de datos para futuras investigaciones en este campo, ya que proporcionará una base empírica que otros investigadores podrán utilizar para comparar o contrastar con sus propios estudios.

Además, el instrumento utilizado para medir la inteligencia emocional y la satisfacción laboral puede ser validado y adaptado para su uso en otros contextos similares, lo que amplía la aplicabilidad y utilidad de esta investigación más allá de su alcance inmediato. Al proporcionar un instrumento validado y una metodología clara, la investigación contribuirá al desarrollo del conocimiento científico en el área de la gestión del personal en el sector salud, facilitando futuras investigaciones y prácticas basadas en evidencia.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

### **2.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.
- b. Identificar la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.
- c. Relacionar la Inteligencia Emocional con la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Conceptos básicos

##### 3.1.1. Las emociones

Pinedo y Yáñez (1) explican en que existen aproximadamente 240 tipos de emociones diferentes, las cuales, están diferenciadas por su intensidad, duración, los músculos que participan en las expresiones y los eventos que las causan. Se puede decir, que las emociones son de origen dual, una parte son impulsos automatismos que compartimos con diversos animales y otras están relacionadas a la inteligencia humana que se liga con los pensamientos las creencias y la imaginación. Las emociones básicas son aquellas caracterizadas por tener un origen neurobiológico, son homólogas y generalmente afloran en el primer desarrollo del individuo por ejemplo la ira o la tristeza.

Según Ayala (2) las emociones son reacciones psicofisiológicas que todo individuo tiene ante diversas situaciones provenientes del entorno. Algunas de las reacciones que causan emociones pueden ser:

- a. Reacciones cognitivo subjetivo: Las cuales, están relacionadas a las experiencias propias del sujeto que pueden causar alegrías y tristezas.
- b. Reacciones fisiológicas optativas: Estas son reacciones fisiológicas ligadas a la anatomía del individuo como la sudoración.
- c. Reacciones conductuales expresivas: Estas están relacionadas a cualquier tipo de expresión como una sonrisa, el llanto, la ira o el miedo.

Asimismo, Ayala (2) explica que las emociones son reacciones que pueden llegar a ser muy pequeñas o muy intensas, lo cual, depende del propio individuo y cómo procesa las diferentes situaciones del entorno. Agrega, además, que existen dos tipos de emociones: las emociones positivas y las emociones negativas.

Según Paredes et al. (3) las emociones juegan un gran papel en la experiencia de cada persona y son de carácter biológica y subjetiva. Asimismo, explica que la emoción es una

respuesta fisiológica corta, que dura aproximadamente más de 10 segundos y menos de 10 minutos. Una emoción se desarrolla a base de tres componentes, los cuales, son conductuales, experienciales y fisiológicos. Agrega que la función de una emoción es permitir que el organismo reconozca información valiosa, para esto, la emoción cumple tres funciones: adaptativas. sociales y motivacionales.

a. Emociones adaptativas:

Estas emociones están relacionadas a la capacidad del ser humano para poder sobrevivir en el entorno en el que se desarrolla.

b. Emociones sociales:

Estas emociones ayudan a predecir el comportamiento de terceros y inhibe algunas reacciones que pueden dañar cierta relación social.

c. Emociones motivacionales:

Estas emociones sirven para definir si algo es del agrado o desagrado del individuo y también para ayudar a que esté se enfoque en una meta.

### 3.1.2. Inteligencia emocional

Fernández (4) explica que el término que hace referencia inteligencia emocional fue empleado en 1997 por John Mayer y Peter Salovey, los cuales, lo difunden, considerando que la inteligencia emocional es una habilidad que las personas tienen de percibir, con eficacia, sus emociones, valorándolas y expresándolas adecuadamente, de esta manera, la inteligencia emocional se observa como una habilidad que permite tener sentimientos adecuados y acceder a ellos a través del pensamiento. En Estados Unidos, estos dos teóricos pensaban también que la inteligencia emocional permitía la comprensión de las emociones y, por consiguiente, lograr un conocimiento emocional, de esta forma, los individuos tenían habilidad de regular sus emociones para promover, en el individuo, un crecimiento emocional e intelectual.

Jaimes (5) explica que, a partir de la perspectiva que desarrolló Daniel Goleman, la inteligencia emocional puede verse como la capacidad que tienen las personas de reconocer sus sentimientos, tanto propios como de las personas que los rodean, para que puedan controlarlos y utilizarlos de una adecuada, según las relaciones interpersonales que desarrollen consigo mismo u otros individuos.

Por su parte, Luy (6) considera inteligencia emocional y social y que esto había sido bien explicado por Bar-On, quien las describía como una serie de capacidades individuales, sociales, interpersonales y emocionales, a través de las cuales, se buscaba influir en la capacidad personal de otros individuos para afrontar las demandas sociales y las presiones del ambiente.

A partir de estas definiciones se puede establecer que la inteligencia emocional es una manera de interactuar con el medio que se halla alrededor y que considera los sentimientos, las emociones y diferentes habilidades, entre las que se encuentran: la motivación, la autoconciencia, el entusiasmo, el control de impulsos, la empatía y la perseverancia, gracias a las cuales, es posible comportarse y adaptarse en la sociedad.

La inteligencia emocional es una capacidad que permite manejar, entender e identificar las emociones personales y de otros individuos de forma eficiente, de tal manera, que las relaciones sociales se faciliten, se logren las metas y se superan los obstáculos.

Según Rizo (7), la inteligencia emocional es la habilidad que ciertas personas desarrollan para poder comprender y manejar a otros involucrándose, de manera activa, con sus interacciones. Una persona que posee inteligencia emocional es una persona capaz de poder conocer y controlar, no solo sus sentimientos y emociones, sino también la de los demás.

Saldaña (8) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades que el individuo logra desarrollar, las cuales, son de manera personal, emocional, social, y no cognitiva y que brindan la habilidad o capacidad de poder reconocer los sentimientos propios y ajenos, con el fin de poder resolver diversos problemas motivarse y actuar con mayor efectividad.

Gallardo (9) define la inteligencia emocional como la habilidad de poder percibir, valorar y expresar los diferentes estados emocionales que un individuo puede tener. Esta habilidad también permite identificar y manejar las emociones de las personas con las que se relaciona.

Según Palomino y Almenara (10) la inteligencia emocional es la percepción que ciertas personas tienen en relación a sus emociones y la capacidad que desarrolla un individuo para poder manejarlas. En la actualidad, esta es una de las principales competencias que se busca en los diferentes profesionales, pues respalda un mayor desenvolvimiento en el mercado laboral y en la empresa. Por tal motivo, se recomienda que la inteligencia emocional sea desarrollada en los niños, jóvenes y adolescentes, no solo para un mejor desempeño laboral, sino, para un mejor desempeño en las diferentes áreas que conforman su vida.

Recuenco (11) define la inteligencia emocional como la capacidad de aceptar y de gestionar de manera consciente las diferentes emociones que el ser humano puede ir sintiendo y desarrollando a lo largo de su vida. Esta capacidad permite que las personas puedan entender mejor sus reacciones, modificando aquellas que son dañinas o causadas por emociones negativas, logrando tener un mejor control y relación con su entorno. Agrega, además, que la inteligencia emocional busca lograr cinco objetivos en el individuo:

a. Reconocer las propias emociones

El individuo debe saber reconocer sus emociones para poder moderar las y ordenarlas.

b. Saber manejar las propias emociones

Las personas no pueden escoger que sentir, pero sí pueden escoger cómo reaccionar ante ciertos sentimientos y situaciones.

c. Utilizar el potencial existente

Cuando el individuo logra controlar sus emociones y centrarse en aquellas que realmente lo favorecen, entonces logra utilizar el potencial intelectual que este tiene.

d. Saber ponerse en el lugar de los demás

La empatía es una de las habilidades más importante en las personas, pues permite entender los pensamientos y sentimientos de las personas con las que se relaciona constantemente.

e. Crear relaciones sociales

Cuando los individuos tienen un alto nivel de inteligencia emocional logran crear relaciones sociales lejos de conflictos.

Fernández y Cabello (12) explican que la inteligencia emocional es la habilidad que el ser humano tiene para cumplir cuatro aspectos en relación a las emociones, los cuales, son percibir, valorar y expresar las emociones y generar sentimientos, los cuales, facilitaran el pensamiento, lograr comprender la emoción y saber regular la emoción de acuerdo al crecimiento intelectual.

Calva (13) propone algunas competencias en relación a la determinación de la inteligencia emocional en las personas, las cuáles son:

- a. Tener la capacidad de observar y evaluar las emociones, pero también las de los demás.
- b. Saber regular las emociones, así como tener la capacidad de poder expresarlas.
- c. Lograr mantener la motivación en un nivel elevado.
- d. Ser una persona perseverante, que logre cumplir con sus metas y objetivos.
- e. Saber controlar los impulsos y aquellas emociones negativas.
- f. Poder adaptar sus emociones y a las diferentes situaciones que puede vivir.

Según Navarro (14), la inteligencia emocional es de suma relevancia para que las personas puedan desarrollar diferentes habilidades que favorezcan la diferentes formas de relacionarse con otras personas de su entorno. La inteligencia emocional está compuesta, no solo por emociones, sino por autoconocimiento emocional, empatía, autocontrol, la motivación y las diferentes relaciones interpersonales.

Para Ordóñez (15) la inteligencia emocional es la capacidad de una persona para identificar, reconocer y diferenciar los diferentes sentimientos, al mismo tiempo que aprende a manejarlos de manera positiva, controlándolos y resguardándolos para evitar algún tipo de

accionar que puede causar daño en el entorno. La inteligencia emocional está relacionada a dos aspectos:

a. Intrapersonal

El aspecto intrapersonal son el conjunto de características propias de cada individuo. El conocimiento de este aspecto permite que la persona comprenda conozca y potencializa aquellas virtudes.

b. Interpersonal

Es la capacidad de una persona para lograr interrelacionarse con su entorno: Está compuesto por:

- Adaptabilidad: Es la capacidad que tiene una persona para adaptarse a diversas circunstancias cambiantes del entorno.
- Manejo de estrés: Es la capacidad de una persona para controlar sus emociones y sentimientos ante situaciones problemáticas, donde se encontrará bajo presión.
- Estado de ánimo: Es la capacidad de una persona para lograr manejar y controlar aquellas emociones negativas.

De la Torre (16) aporta que los elementos de la inteligencia emocional son:

- a. Conocimiento de sí mismo: Es el conocimiento propio sobre cada persona en relación a sus habilidades, sus conocimientos, reacciones, etcétera.
- b. Autorregulación: Es la capacidad que tienen las personas para manejar sus emociones, seleccionando aquellos que realmente importa y aportan a diversas situaciones.
- c. Motivación: La motivación es aquel impulso que las personas necesitan para empezar a realizar ciertas actividades.

- d. Habilidades sociales: Consiste en saber manejar las emociones para poder relacionarse de manera adecuada con su entorno social.
- e. Empatía: Es la capacidad que tienen las personas para ponerse en el lugar de otras apreciando su perspectiva.

Cassinelli (17) considera que los principios de la inteligencia emocional son:

- a. Recepción: Relacionado de la aceptación de los sentidos y emociones.
- b. Retención: La manera en cómo la memoria de cada individuo guarda la información y la utiliza cuando la necesita.
- c. Análisis: El estudio y el proceso de información.
- d. Emisión: La manera en cómo el individuo expresa verbal o no verbalmente el conjunto de emociones.
- e. Control: El conjunto de funciones mentales y físicas que el individuo puede ejercer sobre sus emociones.

### **3.1.3. Teoría de Inteligencia Emocional**

#### **3.1.3.1. Teoría de Salovey y Mayer (1997)**

De acuerdo a Jiménez (18) el modelo desarrollado Salovey y Mayer, explica que la inteligencia emocional puede definirse considerando tres habilidades fundamentales, las cuales son:

- a. Las habilidades para valorar, sentirse bien, expresar adecuadamente las emociones de forma exacta.
- b. Decirlas adecuadamente para acceder a sentimientos y ayudar al pensamiento.

- c. Es una habilidad, gracias a la cual, se comprenden las emociones y se las puede conocer, por tanto, son habilidades que pueden ser reguladas mientras se crece emocional e intelectualmente.

### **3.1.3.2. Teoría de Goleman (1995)**

Para Paredes (19), quien explica que la inteligencia emocional que desarrolla Goleman y que se conoce mundialmente a partir del libro que escribe sobre la Teoría de la Inteligencia Emocional, modifica la perspectiva que se tiene de esta teoría.

De acuerdo a Paredes (19), la teoría que desarrolló Goleman respecto a la inteligencia emocional supera la comprensión del cognitivo o de razonamiento, pues, el objeto no es resolver problemas cotidianos, sino que las personas direccionen sus emociones hacia otros individuos y, al mismo tiempo, desarrollen capacidades para que las personas se vinculen con sus emociones y controlen los impulsos que generan.

Asimismo, Paredes (19) explica que la forma de plantear la teoría tiene su origen en los estudios que realizó Howard Gardner en 1983, gracias a las cuales, se establece que las personas pueden desarrollar habilidades cognitivas-efectivas como competencias para controlar las emociones. El aporte de Goleman fue clasificar estas habilidades emocionales en grupos, las cuales, se dividían en competencia personal y social.

### **3.1.3.3. Teoría de BarOn 1997**

Mendoza (20) explica el modelo desarrollado por BarOn respecto a la inteligencia emocional puede ser considerada como la relación de habilidades emocionales, interpersonales y personales que tienen cada individuo. A partir de esta evaluación que se hace de la inteligencia emocional es que BarOn ICE desarrolla su inventario y, en la cual, le da énfasis a la habilidad general que tiene las personas para enfrentar presiones y demandas ambientales, en consecuencia, considera que la inteligencia emocional es fundamental para determinar el éxito de las personas en sociedad y, por tanto, afectan directamente el bienestar emocional de la gente.

El desarrollo de la teoría que hizo Barón permite conocer que las personas pueden llegar a ser inteligentes emocionalmente y tener la capacidad de expresar y reconocer las emociones

comprendiéndose, asimismo, permite desarrollar capacidades en potencia, gracias a ello, se puede tener una vida feliz y saludable y las personas pueden tener la capacidad de expresar lo que sienten y de mantener relaciones con otros individuos responsable y de forma satisfactoria sin que exista la dependencia.

### **3.1.4. Modelos de la inteligencia emocional**

Según Rizo (7) la inteligencia emocional está conformada por los siguientes cuatro componentes:

- a. La percepción de las emociones: Hace referencia a las diferentes formas en que las personas logran identificar las emociones propias y de los demás. Esta no solo incluye aquellas emociones expresadas de manera verbal, sino también las no verbales que pueden ser gestos o acciones.
- b. Facilitación emocional: Este segundo componente consiste en como las emociones y sentimientos logran influir en las acciones y en cómo se resuelven ciertos problemas. Una persona con facilitación emocional logra concentrarse y prestarles más atención a situaciones importantes, dejando de lado sentimientos o emociones relacionadas, por ejemplo, a la ira.
- c. Comprensión de las emociones: Hace referencia a la capacidad que tienen las personas para poder reconocer e identificar las diferentes emociones o sentimientos que va desarrollando de su interior. Asimismo, esta persona logra identificar las causas de las diferentes emociones.
- d. Regulación de las emociones: Este es el último componente de la inteligencia emocional y está relacionado a la capacidad que tienen las personas para poder reflexionar sobre sus emociones sentimientos propios y del entorno en el que le rodea. Esta capacidad es importante para poder entender algunas emociones negativas e intensificar las positivas.

Para Saldaña (8) la inteligencia emocional está compuesta por las siguientes habilidades básicas, las cuáles, son:

- a. Autoconocimiento: Esta habilidad puede ser observada en un individuo que ha logrado reconocer sus propias emociones y las causas que las ocasiona, así como las consecuencias que pueden generar en el entorno en el que se desarrolla. El autoconocimiento facilita que la persona puede expresar sus opiniones, emociones y deseos de una manera concisa y directa. Estabilidad está compuesta por
- La percepción mental.
  - La autoevaluación específica.
  - La seguridad de uno mismo.
  - Autorregulación
- b. La autorregulación: es la habilidad que permite regular las emociones de manera precisa en los momentos apropiados. Está compuesta por cinco aptitudes:
- Autocontrol
  - Escrupulosidad
  - Confiabilidad
  - Adaptabilidad
  - Innovación
- c. La empatía: es la capacidad o habilidad que desarrollan las personas para poder conectar y entender a otra persona. Además, esta habilidad está caracterizada por la frase "ponerse en los zapatos del otro" y que explica cómo una persona debe ponerse en la posición de la otra persona para poder entender sus emociones y reacciones ante cierta situación.
- d. Habilidades colectivas: Estas son el conjunto de habilidades que una persona desarrolla para poder conocer los sentimientos de los demás y poder transformarlas. Está compuesta por los intercambios sociales y la capacidad de dar y recibir emociones positivas. Además, existen las siguientes aptitudes relacionadas a esta habilidad:
- Dominio.

- Manejo de luchas.
- Relación.
- Liderazgo.
- Impulsor de variabilidad.
- El trabajo en equipo.
- Y la habilidad para construir nexos y contribuir.

Para Torres (21) el modelo de inteligencia emocional aceptado es el modelo de las cuatro fases de Mayer y Salovey, los cuales se centran en las habilidades cognitivas que trabajan en conjunto con las emociones.

- a. La percepción emocional: Esta es la primera fase y es la habilidad que tienen las personas de identificar las emociones y poder expresarlas de manera correcta
- b. La emoción facilitadora del pensamiento: Es la habilidad que tienen las personas para poder razonar o tomar una decisión, teniendo en cuenta los sentimientos y emociones, pero no dejando que estos lo dominen.
- c. Comprensión emocional: Es la habilidad que tienen las personas de identificar las emociones que sienten y sus causas.
- d. Regulación emocional: Es la habilidad para reflexionar sobre las emociones propias y del entorno.

Carranza (22) explica que el modelo de inteligencia emocional de Rafael Bisquerra clasifica la inteligencia emocional en 5 aspectos

- a. La conciencia emocional: Hace referencia a la capacidad que tienen las personas sobre sus propias emociones y su estado emocional.
- b. La regulación emocional: Es la relación adecuada entre las emociones, la cognición y el comportamiento. Explica que una persona, con una adecuada regulación emocional, puede tener la capacidad de crear emociones positivas.

- c. La autonomía emocional: La autonomía emocional hace referencia a la autogestión de las emociones como la autoestima, la responsabilidad y el mantener una actitud positiva de la vida.
- d. Competencia social: Es la capacidad que tienen las personas para mantener relaciones afectivas y positivas con las personas de su entorno.
- e. Las competencias para la vida y el bienestar: Es la capacidad que tienen las personas para solucionar diversas problemáticas o dificultades familiares, personales o sociales.

### **3.1.5. Componentes de la inteligencia emocional**

Según Samaniego (23), los componentes de la inteligencia emocional son

- a. Componente intrapersonal

De acuerdo a Mendoza (20), es una capacidad que permite expresar y conocer los sentimientos propios, de tal manera, que se respete, comprenda y acepte los aspectos negativos y positivos de estos sentimientos, de la misma manera, permite que las personas conozcan sus limitaciones y, así, tener seguridad de independizarse emocionalmente autodirigiendo sus vidas.

Este componente está conformado por:

- Comprensión emocional de sí mismo: Es la capacidad que cada individuo desarrolla, en la cual, entiende sus sentimientos y sabe diferenciarlos.
- Asertividad: La asertividad es la manera en cómo el individuo decida expresar sus sentimientos o pensamientos. Una persona asertiva expresa todo esto de manera positiva.
- Autoconcepto: El autoconcepto va de la mano con el conocimiento propio.

- Autorrealización: Es la búsqueda del logro personal, orientado hacia nuestros deseos y objetivos.
- Independencia: Está relacionada a la dirección individual que cada uno tiene, en la cual, sabe tomar buenas decisiones.

b. Componente interpersonal

De acuerdo a Mendoza (20), este componente permite conocer cuál es la capacidad de las personas para aceptar y comprender aquellos sentimientos, ya sean negativos y positivos, que tienen los individuos, de tal manera, que se pueda iniciar y mantener un diálogo satisfactorio dentro de cualquier estamento social.

Según Mendoza (20), este componente está conformado por:

- Empatía: La empatía es la capacidad que tienen ciertas personas para poder entender y valorar los sentimientos ajenos.
- Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales son la habilidad que tienen los individuos para poder relacionarse con su entorno creando un lazo de cercanía.
- Responsabilidad social: La responsabilidad social está en relación al aporte que un individuo realiza a su entorno el cual beneficia.

c. Componente de adaptabilidad

De acuerdo a Mendoza (20) este componente es considerado una habilidad que permite la identificación y definición de problemas para poder razonar soluciones adecuadas, asimismo, es una habilidad que regula efectivamente emociones y conductas cuando hay situaciones que cambian en el entorno.

Este componente está conformado por:

- Solución de problema. En la destreza que tienen las personas para poder identificar y solucionar problemas que pueden generarse en el entorno.
- Prueba de realidad: Es una habilidad para poder diferenciar lo subjetivo y lo objetivo.
- Flexibilidad: Está habilidad permite que los individuos puedan manejar, de manera adecuada, los pensamientos y conductas que tienen.

d. Componente de manejo de estrés

De acuerdo a Mendoza (20) esta es una capacidad que las personas poseen para el manejo positivo de situaciones estresantes, adversas o que son chocantes emocionalmente, de tal manera, que las personas, al afrontarlas, no decaigan y, más bien, reduzcan el estrés, asimismo, esto evita realizar actos impulsivos cuando se está frente a situaciones adversas.

Este componente está conformado por:

- Tolerancia al estrés: Permite que los individuos puedan enfrentar, de manera adecuada, los diversos problemas que pueden surgir en el entorno.
- Control de impulsos: Es la habilidad que ciertas personas tienen para poder resistir o controlar aquellas emociones de impulso que los pueden llegar a cometer actos imprudentes.

e. Componente del estado de ánimo

De acuerdo a Mendoza (20) este componente es considerado una habilidad que permite mantener actitudes positivas cuando se presentan adversidades o surgen sentimientos negativos y, así, el individuo se sienta satisfecho con la vida. Es una dimensión, en la cual, se pueden observar diferentes componentes relacionados, los cuales, permiten describir cómo es la inteligencia emocional de las personas.

Este componente está compuesto por:

- Felicidad: Es la habilidad, mediante la cual, las personas se sienten satisfechos consigo mismos y con la vida.
- Optimismo: Es una habilidad, mediante la cual, las personas pueden observar la vida de manera positiva.

### 3.1.6. Importancia de la inteligencia emocional

Para Samaniego (23), es importante que, en la actualidad, la inteligencia emocional sea estudiada, pues facilita que las personas puedan desarrollar habilidades, las cuales, aportarán cosas beneficiosas a su vida personal, familiar y social, asimismo, tienen repercusión en su salud. Cuando un individuo logra desarrollar su inteligencia emocional logra entender las causas y las consecuencias de sus emociones, sabiendo regularlas y controlarlas, lo que, a largo plazo, lleva a que el individuo pueda vivir más tranquilo y a gusto.

Según Olivares y Gamarra (24) la inteligencia emocional debería ser integrada dentro de los diversos planes académicos que las instituciones educativas tienen. No solo en aspectos teóricos, sino prácticos, pues el objetivo debe ser obtener estudiantes que tengan habilidades blandas, las cuales, aportarán no solo es un desenvolvimiento, sino al bienestar general de la sociedad. Además, aquellos estudiantes que tengan desarrollada la inteligencia emocional serán estudiantes que tengan un mejor rendimiento académico.

Recuenco (11) explica que la inteligencia emocional es importante, pues ayuda en el aspecto laboral a que los trabajadores sean más competitivos, debido a que logra un equilibrio emocional, el cual, facilita el desarrollo de sus talentos, de la mano con su inteligencia. Además, una persona con un nivel alto de inteligencia emocional logra:

- a. Fortalecer diversas áreas en relación al ámbito personal y social.
- b. Saber desenvolverse mejor ante la presión o el estrés, utilizando diferentes recursos.
- c. Mejorar las relaciones interpersonales, mediante el uso de la empatía y diferentes procesos de comunicación.
- d. Aprender de los errores que pueden llegar a cometerse.

Para Fernández y Cabello (12) la inteligencia emocional es importante pues ayuda en los siguientes aspectos:

- a. Salud: Aquellas personas que tengan un mayor índice de inteligencia emocional son personas que tienen menos síntomas relacionados a la ansiedad el estrés y la depresión, pues logran utilizar diversas estrategias que ayudan a regular aquellas emociones negativas que pueden surgir en el día a día.
- b. Convivencia: Las personas que tienen un nivel de inteligencia emocional más alto logran convivir con las personas de su entorno en un ambiente saludable, dejando atrás sentimientos negativos.
- c. Rendimiento y éxito académico o laboral: Las personas más inteligentes emocionalmente logran alcanzar un rendimiento académico y laboral mucho más alto que las personas con un bajo nivel en inteligencia emocional. Esto se desarrolla porque las personas con inteligencia emocional logran centrar mejor sus objetivos alejando aquellos sentimientos o emociones que puedan afectar el cumplimiento de estos.

Según Carranza (22) la inteligencia emocional es de gran importancia en las organizaciones, puesto que los líderes empresariales buscan empleados con habilidades de comunicación, adaptabilidad y respuestas creativas, los cuales, sabrán reaccionar ante las diversas dificultades, problemáticas, manejo de personal y trabajo en equipo. Asimismo, las diversas organizaciones invierten en capacitación de personas para que puedan desarrollar este tipo de inteligencia con el fin de mejorar las relaciones laborales con sus compañeros.

### **3.1.7. Características de una persona emocionalmente inteligente**

Según de la Torre (16) algunas características que ayudan a determinar si una persona es emocionalmente inteligente son:

- a. La capacidad que tiene para mostrarse conforme con su personalidad y lograr expresar sus emociones.
- b. El nivel de comprensión de uno mismo.

- c. La capacidad de Liderazgo.
- d. El estilo de vida regularmente sano y feliz.
- e. El nivel de empatía y la manera en cómo se relacionan con otras personas.
- f. El nivel de relación interpersonal satisfactoria.

Según Rengifo (25) algunas características asociadas a una persona con una inteligencia emocional desarrollada son:

- a. La adquisición constante de conocimiento que permita que reconozcan sus emociones.
- b. La constante gestión para saber reaccionar ante esas emociones imprevistas y poco idóneas.
- c. Fomentar la empatía y el autocontrol.
- d. Mantener una actitud positiva, aun cuando se han cometido errores o se presenten situaciones inesperadas.
- e. Tener habilidad para poder expresar lo que siente, lo cual, está muy relacionado a conocer sus emociones.
- f. Ser una persona empática que logre ponerse en el lugar de los otros.
- g. Una persona con una inteligencia emocional desarrollada es una persona motivada, con interés y constante ilusión.
- h. Una gran capacidad para superar la frustración y aquellos momentos difíciles.

### **3.1.8. Satisfacción laboral**

Es muy importante que las organizaciones, en el desarrollo de sus actividades cotidianas respecto a recursos humanos, puedan transmitir mensajes a sus trabajadores haciéndoles conocer que son importantes para la organización, de forma que se promueva la cultura de justicia, equidad y sinergia de bienestar colectivo de los integrantes de la organización (26)

Investigaciones realizadas han podido evidenciar que, entre las características personales que se pueden tener y el desarrollo del trabajo, al igual que el balance que el trabajador llega a tener entre la familia y su puesto laboral, ocasionan que éste se encuentre satisfecho, lo que ocasiona, que los trabajadores sean más felices y se comprometan con la organización, la cual, permite incrementar su rendimiento y creatividad en el trabajo (26).

Pedraza (26) explica que la satisfacción laboral es una fase del ser humano que se relaciona con las actitudes y emociones que tienen los trabajadores, de esta forma, se presenta una relación directa con el objetivo de alcanzar metas y resultados para la organización, es decir, es una situación laboral que permite establecer que los trabajadores tienen un estado de bienestar adecuado sobre el trabajo que realizan en relación a los cargos que desempeñan.

Para Palma (27), puede ser entendida la satisfacción laboral como una actitud que desarrolla el trabajador respecto al trabajo que realiza, lo cual, lo va a vincular al desarrollo personal que pueda perseguir junto a la remuneración y beneficios laborales que la organización de otorga, además, se considera a la relación que tenga con sus jefes y compañeros de trabajo.

De acuerdo a lo que desarrolla Sánchez y García (28) la satisfacción laboral debe ser considerada, fundamentalmente, como un concepto que engloba diversos elementos entre lo que están las actitudes que tiene los trabajadores sobre el trabajo que realizan.

Jiménez, Bravo y Toledo (29) explican que la satisfacción laboral requiere la presencia de tres aspectos:

- a. El primero es un factor cognitivo, el cual, tiende a relacionarse con las ideologías y creencias que cada trabajador tiene sobre su trabajo.
- b. El segundo factor es afectivo, el mismo, que se va a asociar al sentido de pertenencia y aquellas emociones que experimenta el trabajador en su trabajo.
- c. El tercer factor es el comportamental, que está asociado a los comportamientos que realizan los trabajadores dentro de su desempeño laboral

Asimismo, la satisfacción laboral estará asociada a la facilidad para el cambio de una manera positiva y la flexibilidad que tenga los trabajadores, por eso, es importante que las

organizaciones tomen medidas adecuadas que favorezcan la satisfacción de los trabajadores y ocasionen que la satisfacción afecte positivamente a toda la organización (30)

De la misma manera, Agurto (31) explica que la satisfacción laboral puede entenderse como el conjunto de actitudes que tiene o que toma un colaborador sobre el trabajo que realiza y que se manifiesta a través de maneras de comportamientos y el estado de ánimo que manifiesta.

Puede establecerse que la satisfacción laboral no estudia únicamente este aspecto con el objeto de que la empresa obtenga mejores resultados, sino que busca generar cambios en la vida social de los individuos debido a que se pueden afectar las relaciones internas y externas, por tanto, es necesario que la organización desarrolle estrategias y políticas que permitan mejorar la realización y, por consiguiente, a la satisfacción laboral (32).

Ordoñez (15) define la satisfacción laboral como la relación que tiene un empleado con la empresa donde labora relacionada al aspecto emocional, la percepción y la actitud de este. Es decir, la satisfacción laboral es un estado emocional positivo el cual se relaciona con la interacción social y las condiciones del trabajo.

De la Torre (16) define la satisfacción laboral como una sensación positiva que el ser humano experimenta al encontrar un equilibrio entre el cumplimiento de sus necesidades y las características del empleo o puesto de trabajo. En la actualidad la satisfacción laboral es estudiada constantemente porque un empleado satisfecho laboralmente es un empleado con un nivel más alto de desempeño laboral. Algunos autores explican que la satisfacción laboral está relacionada directamente con la remuneración recibida o con las recompensas. Además, agrega que la satisfacción laboral puede ser clasificada como:

- a. Intrínseca: La cual está relacionado a factores de la actividad laboral misma como la oportunidad para el aprendizaje, la dificultad, el interés y la autonomía.
- b. Extrínseca: Tiene su origen en las diversas fuentes externas del empleado por ejemplo el salario, las horas de trabajo, el ambiente, etc.

Álvarez (33) define la satisfacción laboral como la actitud que sirve para motivar al empleado a cumplir sus diversas actividades y responsabilidades dentro de la organización

o empresa, donde labora profesionalmente. Está motivación va de la mano con el salario, el ambiente laboral, las normas de la empresa, las funciones que el empleado que cumplen y otros factores.

Para Marín et al. (34) la satisfacción laboral es igual a la buena relación en el trabajo y las actitudes que el empleado tiene frente a ello. La satisfacción laboral es un elemento que llega a afectar la productividad de una organización, ya sea de manera positiva o negativa, por tal motivo, hoy en día las empresas se preocupan por lograr que sus empleados se sientan satisfechos laboralmente.

Calixto (35) explica que la satisfacción laboral es una variable de gran importancia cuando se habla de gestión empresarial y organizacional, pues esta demuestra el vínculo existente entre la organización y el empleado. Además, menciona que algunas variables relacionadas a la satisfacción laboral son el sueldo, las normas y políticas, las oportunidades laborales, la naturaleza del trabajo, el ambiente laboral, la relación con el jefe entre otras.

Según Reyes (36) la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos positivos que el empleado siente en relación a la empresa donde labora. Estos sentimientos, generalmente, nacen de la comparación del empleado de trabajo real y el trabajo ideal, por eso, es que se dice que la satisfacción laboral está relacionada a la percepción del empleado.

Álvarez et al. (37) explica que la satisfacción laboral se presenta como causa y como efecto; y, entre ellas, existe una relación en función al empleado satisfecho y motivado que realiza actividades que favorezcan el crecimiento de la empresa o el cumplimiento de sus objetivos. Por tal motivo, las organizaciones propician diversos factores que motiven y generen un empleado satisfecho. Asimismo, agrega que algunas características relacionadas a la satisfacción laboral son:

- a. La retribución.
- b. Las interacciones personales.
- c. El entorno.
- d. La seguridad.

- e. La salud ocupacional.
- f. El conjunto de tareas o actividades que el empleado cumple.
- g. Las normas de la empresa.

Según Torres (38) existen dos niveles de satisfacción laboral, los cuáles son:

- a. Satisfacción general: La cual, está relacionada a cómo se siente el empleado cumpliendo sus diversas funciones y laborando dentro de la organización.
- b. Satisfacción por facetas: La cual está relacionada con diversos aspectos específicos del trabajo, los cuáles, pueden ser las condiciones, las políticas o normas, el reconocimiento, el salario, etcétera.

Segura y Vázquez (39) definen la satisfacción laboral como una predisposición emotiva, la cual, puede ser favorable o desfavorable, que tiene un individuo en relación al empleo y las funciones que cumple dentro de ella, las cuales, deberían satisfacer ciertas necesidades de autorrealización.

### **3.1.9. Componentes de la satisfacción laboral**

Para Ordóñez (15), la satisfacción laboral está compuesta por: planificación, realización personal, oportunidad de desarrollo, valoración personal y laboral y las relaciones interpersonales.

- a. Planificación: Este componente es el proceso ordenado continuo y sistemático en el cual se analiza una situación o una problemática.
  - Planificación laboral: Es la habilidad que tiene un empleado para organizar estratégicamente todas sus funciones laborales Estableciendo objetivos y metas.
- b. Realización: Es un sentimiento de felicidad al cumplir ciertos objetivos y metas.
  - Realización profesional: Es la satisfacción que siente un empleado a lograr metas profesionales previamente planteadas.

- Realización laboral: Es la satisfacción que siente un empleado al desarrollar y cumplir con todas sus actividades laborales.
- c. Oportunidad: La oportunidad es una situación donde el empleado tiene la posibilidad de realizar ciertas habilidades para lograr algún tipo de mejora o superación.
  - Oportunidad profesional: En este tipo de situaciones el empleado tiene la oportunidad de mejorar aspectos profesionales de su vida.
  - Oportunidad laboral: Es un evento donde el empleado puede desenvolverse utilizando toda su capacidad profesional.
- d. Valoración: Consiste en identificar y reconocer aquellos acontecimientos realizados.
  - Apreciación personal: Este es el juicio que una persona tiene sobre un hecho, en donde interpreta y opina de acuerdo a su percepción y experiencias.
  - Apreciación laboral: Es el juicio que un empleado tiene en relación a una actividad laboral.
- e. Relaciones interpersonales: Es el conjunto de interacciones sociales realizadas dentro del mismo entorno, el cual, puede ser familiar social o laboral.

Para Maldonado (40) la satisfacción laboral está compuesta por:

- a. Satisfacción de la supervisión: La cual está relacionada con la forma en cómo los superiores o líderes juzgan o supervisan la labor de los diversos empleados, que debería de estar guiada por la igualdad y justicia.
- b. Satisfacción del ambiente físico: Está relacionada al entorno donde el empleado desempeña su labor, el cual, debe ser un lugar limpio, salubre, con la temperatura e iluminación adecuada.
- c. Satisfacción de las prestaciones: Relacionada al sueldo o salario percibido por el empleado, así como las oportunidades de capacitación formación y ascenso.

- d. Satisfacción intrínseca por su trabajo: Es la satisfacción que llega de manera general al empleado, por el simple hecho de desarrollar las actividades o funciones encargadas.
- e. Satisfacción en la participación en la toma de decisiones: Aquellos empleados que tenga un nivel de relevancia al momento de tomar decisiones tienen un nivel más alto de satisfacción.

### 3.1.10. Factores de la satisfacción laboral

Según Carranza (22), algunos factores que logran determinar la satisfacción laboral son: el sistema de recompensas, las condiciones laborales y la relación entre los compañeros. Las recompensas están relacionadas al sistema salarial percibido por parte de los trabajadores, cuando estos consideran que están recibiendo un salario equitativo a las actividades que cumplen dentro de la organización, su satisfacción aumenta. Asimismo, los trabajadores buscan laborar dentro de un entorno de compañerismo y cooperación, donde los jefes sean comprensivos y amigables. Por último, el ambiente del trabajo es importante, pues genera un aspecto de bienestar en los empleados, sobre todo, cuando los ambientes físicos son los apropiados.

Arismendiz (41) agrupa los principales factores que determinan la satisfacción de la siguiente manera:

- a. Reto del trabajo: Comprende los siguientes aspectos
  - Variedad de habilidades: Es el conjunto de habilidades que el empleado debe realizar para cumplir con las metas y objetivos del puesto de trabajo.
  - Identidad de la tarea: Relacionada al conjunto de actividades y el proceso que implica cumplir con las diversas tareas del puesto de trabajo.
  - Significación de la tarea: El proceso de inicio a fin y el grado que requiere el puesto para poder concluir con las tareas.

- Autonomía: La libertad que el empleado tiene para cumplir con sus objetivos y utilizar las herramientas necesarias para esto.
  - Retroalimentación del puesto mismo: Toda la información brindada al empleado en relación al cumplimiento de sus actividades.
- b. Sistema de recompensas justas: El sistema de recompensa junto justas hace referencia al sistema de salarios y las diferentes normas o políticas de ascensos que cada organización o empresa tiene. Los empleados deben percibir que el sistema de salario que perciben es equitativo al conjunto de tareas o actividades que cumplen dentro de la organización.
- c. Condiciones favorables de trabajo: El ambiente en el que el empleado se desarrolla cumple un gran factor en relación a la satisfacción laboral. La organización debe brindar ambientes cómodos y adecuados, donde los empleados encuentran diversas herramientas para poder cumplir con sus actividades. Además, la organización debe implantar un sistema de valores y normas de convivencia, para que el clima organizacional sea el adecuado.
- d. Colega que brinden apoyo: Son las diversas relaciones que los empleados forman con demás los trabajadores de la organización, las cuales, son importantes para la satisfacción laboral. Estas relaciones no solo se centran con los colegas, sino también con los jefes, quienes deben ser tolerantes y considerados para alcanzar un nivel más alto de satisfacción laboral.

Paz y Maguiña (42) explican qué algunos factores relacionados al nivel de satisfacción de un empleado con su empresa son:

- a. Condiciones laborales: Las condiciones laborales van en relación a los diferentes puestos de trabajo que ofrecen las empresas, la autonomía y control que los empleados tienen sobre estos.
- b. Personalidad: La personalidad de cada empleado tiene gran importancia al momento de medir la satisfacción en el trabajo, pues la satisfacción está relacionada a las expectativas y las percepciones de cada uno.

- c. Salario: El salario o la remuneración económica que los empleados perciben en relación al empleo o actividades que realizan dentro de la empresa, tiene relación con la el nivel de satisfacción laboral.
- d. Responsabilidad social corporativa: En la actualidad, el compromiso que tiene la organización con el medio donde se desarrolla tiene mayor relevancia en la satisfacción laboral, pues los empleados, hoy en día, se preocupan mucho por el medio ambiente y los diferentes beneficios o aportes hacia la sociedad.

Según Reyes (36) los factores que promueven la satisfacción laboral pueden clasificarse entre factores intrínsecos y factores extrínsecos.

- a. Factores intrínsecos: Los que comprenden:
  - Autonomía: Está relacionada a la independencia que tienen los empleados al momento de realizar diversas actividades y tareas en función a su puesto de trabajo. Este aspecto es importante porque el empleado podrá desarrollar sus habilidades y destrezas en cada actividad, en la cual, tenga libertad de expresión.
  - Sentido de competencia: Este factor va en relación a la competencia sana, donde el empleado podrá usar talentos y habilidades para alcanzar objetivos esperados.
  - La novedad del aprendizaje: Existen diversas organizaciones que promueven el desarrollo de aprendizajes y habilidades por medio de capacitaciones o rotando diferentes funciones y puestos.
  - Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales giran en función al desenvolvimiento y comprensión de las personas con las que comparte el entorno laboral.
- b. Factores extrínsecos: Lo que comprenden
  - Reconocimiento: Este factor está relacionado al reconocimiento que el empleado recibe por su desempeño laboral, el cual, puede ser de manera formal de parte

del área de recursos humanos o de manera informal y espontáneo por los supervisores y jefes.

- Bonos: Los bonos están relacionadas a las diferentes compensaciones y beneficios monetarios que el empleado recibe para motivar o felicitar el desempeño laboral.
- Premios e incentivos laborales: Los premios e incentivos laborales son estrategias y herramientas utilizadas para poder estimular la productividad y el desempeño de los trabajadores, al mismo tiempo que se crean vínculos entre el trabajador y la organización.

Para Torres (38) los factores que determinan la satisfacción laboral son:

- a. Retos de trabajo: Los empleados prefieren puestos de trabajo donde puedan desarrollar libremente todas sus habilidades y desarrollar aquellas competencias que consideren apropiadas.
- b. Sistema de recompensas justas: Está relacionado al sistema de salarios y diversas políticas de ascenso que la empresa maneja como normas, las cuales, son importantes que el empleado considere justas.
- c. Satisfacción con el salario: Está relacionado al sueldo, incentivo, gratificaciones, bonos y demás remuneraciones que el empleado percibe.
- d. Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Generalmente, el deseo de un ascenso trae consigo el crecimiento personal y el reconocimiento social dentro de la empresa, es importante que el empleado considere qué puede alcanzar un ascenso justo.
- e. Condiciones favorables de trabajo: Las condiciones favorables del trabajo están relacionadas a la estructura o el lugar donde el empleado trabaja, es decir, el ambiente físico, así como el conjunto de herramientas que se le otorgan para que este pueda cumplir con sus diversas funciones laborales.

- f. Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo: Es necesario que se tengan en cuenta las diversas habilidades y talentos que el empleado tiene al momento de ubicarlo en un puesto de trabajo, pues, mientras más cómodo se sienta con las funciones que desempeña, mayor será su satisfacción laboral.

### 3.1.11. Teorías de la satisfacción laboral

Según Ordóñez (15) las teorías relacionadas a la satisfacción laboral son:

- a. Teoría de higiene motivacional: Esta teoría fue planteada por Herzbert y Snyderman, quienes indicaron que la satisfacción laboral surge del estado motivacional, el cual, es el resultado de la interacción de diversos factores higiénicos y factores motivacionales.
- Los factores higiénicos son aquellos que pueden generar algún tipo de desmotivación cuando no son tomados en cuenta por ejemplo las condiciones de trabajo la comodidad la remuneración las instalaciones etcétera.
  - Los factores motivacionales son aquellos centrados en factores intrínsecos como el reconocimiento el desarrollo de la carrera profesional la búsqueda de un ascenso y el desarrollo de habilidades personales.
- b. Teoría de la discrepancia

La teoría de la discrepancia consiste en la relación de la satisfacción laboral con el sentido y la importancia que el individuo les da a los diversos valores laborales como la búsqueda de reconocimiento. Además, explica que debe existir una congruencia entre las necesidades del trabajador, el valor que se la asignado a este y el desempeño que cumple dentro de la organización.

- c. Teoría del procesamiento de la información social

Esta teoría explica que la satisfacción laboral está relacionada al grado emocional que el trabajador le da al empleo en relación al ambiente laboral, pues explica que todos los seres humanos son personas sociales. Además, explica que el medio social

donde labora, es decir, el entorno laboral, es influenciado por las creencias de los compañeros, así como sus actitudes, conductas y valores y que la satisfacción laboral dependerá de cómo el individuo se relaciona en este entorno.

- d. Teoría de los eventos situacionales: La última teoría propuesta por Ordóñez (15) explica que la satisfacción laboral está relacionada a la evaluación del puesto de trabajo, la permanencia de este, la situación del empleado, y diversas emociones positivas o negativas que se relacionan al puesto de trabajo que determinarán si el empleado se encuentra satisfecho o no.

Para Carranza (22) la satisfacción laboral se basa en dos teorías:

- a. Teoría de los dos factores de la satisfacción laboral: Esta teoría explica que existen diversos factores relacionados a la satisfacción laboral. Estos son los factores higiénicos, cuya ausencia produce un nivel muy alto de insatisfacción y los factores motivacionales, que son aquellos que ayudan a motivar al empleado.
- b. Teoría de la motivación humana para la satisfacción laboral: Esta teoría se centra en la teoría de Abraham Maslow, quien explica que existe una jerarquía de necesidades que todos los humanos poseemos, en donde el humano alcanza la satisfacción al cumplir con sus necesidades.

Según Arismendiz (41) las teorías vinculadas a la relación laboral son:

- a. La teoría de Maslow: Propuesta en el año 1998, quien crea una estructura de jerarquización de las necesidades de todo ser humano, las cuales se organizan en cinco niveles:
  - Necesidades fisiológicas: Conformada por todas las necesidades básicas que garantizan la supervivencia del hombre, como respirar, alimentarse, dormir, comer, beber agua, etc.
  - Necesidades de seguridad: Cuando las necesidades fisiológicas han sido satisfechas, el ser humano puede centrarse en las necesidades de seguridad, las cuales, están en relación a la seguridad de estabilidad el orden y la protección.

Dentro de este nivel se encuentran también las necesidades a tener un empleo generar ingresos.

- Necesidad de amor afecto y pertenencia: Estas necesidades buscan cumplir con el amor, el afecto y la pertenencia que todo ser humano necesita para lograr superar el sentimiento de soledad. Está relacionado a la búsqueda de una familia o el sentido de pertenencia a un entorno social o comunidad.
  - Necesidades de estima: Estas necesidades hacen mención a la autoestima y el reconocimiento de la persona así mismo, a la satisfacción de ciertos objetivos y metas que ellos se han trazado.
  - Necesidades de auto actualización: Busca el cumplimiento del potencial personal a través de diversas actividades como por ejemplo la música o la pintura
- b. Teoría de factorial de Herzberg: También conocida como la teoría de dos factores, planteó la necesidad de cumplir con estos factores para alcanzar la satisfacción laboral, los cuáles son:
- Factores higiénicos: Entre los que se encuentran el sueldo y diversos beneficios, las políticas de la empresa y organización, las relaciones con los compañeros y con los jefes, el ambiente físico y herramientas, el estatus, la madurez, la consolidación.
  - Factores de motivación: Entre los que están los logros, el reconocimiento, la responsabilidad y la promoción.

Chinchay et al. (43) consideran que son cuatro las teorías relacionadas a la satisfacción laboral las cuáles son:

- a. Teoría de los dos factores de Herzberg: Esta teoría explica que la satisfacción está relacionada a la motivación, específicamente a la necesidad de ser reconocidos. Asimismo, explica que el ambiente laboral, las relaciones con los compañeros, las condiciones de trabajo y las remuneraciones son el otro factor que se relaciona al nivel de satisfacción laboral de un empleado.

- b. Teoría de las relaciones humanas: Esta teoría argumenta que todas las personas tienen una necesidad social, por eso es importante el entorno o el ambiente en el que el empleado se desarrolla, puesto que, mientras este sea positivo, se sentirá más realizado. Asimismo, explica la relación entre el líder como figura de autoridad y la motivación que este da a través de diversas compensaciones.
- c. Teoría de jerarquización de necesidades de Maslow: Esta teoría explica que todo individuo tiene una escala de necesidades, las cuales, debe ir cumpliendo para llegar a sentirse satisfecho. Estas necesidades están clasificadas de manera jerárquica, donde, en el nivel primario, se encuentran las necesidades básicas como la alimentación y, por último, las necesidades relacionadas a la autorrealización. Esta teoría también explica que el individuo no podrá pensar en satisfacer las necesidades que estén en niveles superiores cuando las primarias no están satisfechas.
- d. Teoría de la discrepancia: Esta teoría fue presentada por Edwin Locke y explica que las empresas emplean con rango de jerarquía en relación a valores, procedimientos, dimensiones, actividades y funciones y que la satisfacción laboral está relacionada al valor que el empleado les da a estos procedimientos. Esto quiere decir, que cuando el empleado se siente identificado con estas normas, valores y procedimientos, su satisfacción laboral será más alta.

### **3.1.12. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Para Carranza (22) algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral son:

- a. Las condiciones físicas y materiales relacionadas a la infraestructura y las herramientas que los empleados requieren para cumplir con su labor diaria.
- b. Los diversos beneficios laborales y remunerativos, es decir, sueldos e incentivos que todos los empleados logran recibir.
- c. Las diversas políticas y normas propuestas por los líderes empresariales.
- d. Las relaciones sociales, tanto entre miembros como entre jefes de la empresa.

- e. La valoración que el empleado le da al desempeño de las tareas.
- f. El desarrollo personal, el cual, es la oportunidad que tiene el trabajador para sentirse autorrealizado.

Para Reyes (36) las dimensiones de la satisfacción laboral son la satisfacción con la supervisión la satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones.

- a. Satisfacción con el ambiente físico: Esta primera dimensión relaciona la satisfacción con todos los elementos básicos e imprescindibles que el empleado necesita para cumplir con sus actividades y funciones dentro de la organización. Además, incluye el área donde el trabajador se desenvuelve, la cual, debe ser cómoda segura y motivadora.
- b. Satisfacción con la supervisión: La segunda dimensión relaciona la satisfacción con las políticas de evaluación y los jefes o líderes de la organización. Es importante que los empleados mantengan una relación estable y que existan ciertas políticas que faciliten la corrección y búsqueda en la optimización de resultados.
- c. Satisfacción con las prestaciones: La última dimensión propuesta por Reyes (36) relaciona la satisfacción laboral con el nivel de retribución y remuneración hacia el empleado. Esta dimensión no solo se centra en el salario sino también en todos aquellos reconocimientos ascensos y acciones motivadoras que la organización tiene a favor del empleado, las cuales, motivan a que este mantenga un nivel de desempeño activo.

Para Aliaga y Castillo (44), las dimensiones que logran exponer el nivel de satisfacción dentro de una organización son siete, las cuáles son:

- a. Dimensión 1. Condiciones físicas y los materiales: Conformada por los diversos elementos materiales o herramientas que el empleado necesita, así como una correcta infraestructura.

- b. Dimensión 2. Beneficios laborales y remunerativos: Esta dimensión está compuesta por los reconocimientos de salario y los bonos otorgados al trabajador en relación a su desempeño y cumplimiento de sus funciones.
- c. Dimensión 3. Políticas administrativas: Relacionada al conjunto de normas y reglas establecidas por la empresa, las cuales, el empleado debe seguir.
- d. Dimensión 4. Relaciones sociales: Compuesto por la relación del empleado con su entorno o compañeros de trabajo.
- e. Dimensión 5. Desarrollo personal: Mide cómo el cumplimiento de sus funciones laborales aporta el crecimiento personal de cada individuo.
- f. Dimensión 6. Desempeño de tareas: Es la percepción personal del trabajador en relación a sus tareas y actividades.
- g. Dimensión 7. Relación con la autoridad: Es la valoración de percepción subjetiva del empleado en relación a su superior directo.

Augurto (31) considera que existen tres elementos que se van a asociar a la satisfacción laboral, esos son:

- a. El primero determina las actitudes que van a establecer la predisposición de los trabajadores hacia ciertos aspectos de su ambiente, los compañeros de trabajo, las relaciones interpersonales y el salario.
- b. El segundo, permite conocer las actitudes que tiene el trabajador basado en sus emociones que surgen de las relaciones interpersonales que tiene junto a su identificación.
- c. La tercera permite conocer las virtudes que se va a realizar a través de la personalidad, pero que pueden cambiar con el tiempo.

Las investigaciones respecto a la satisfacción laboral consideran escalas como la desarrollada por Palma (27), a través de la cual, se puede establecer un diagnóstico de

actitudes y comportamiento de los trabajadores de las organizaciones basados en siete dimensiones que permiten conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores:

Las investigaciones respecto a la satisfacción laboral consideran escalas como la desarrollada por Palma (27), a través de la cual, se puede establecer un diagnóstico de actitudes y comportamiento de los trabajadores de las organizaciones basados en siete dimensiones que permiten conocer cuál es el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores:

- a. Significación tarea: Está relacionada a la actitud del empleado en relación al cumplimiento de las actividades o tareas predispuestas, así como su nivel de producción y contribución. Esta dimensión se asocia a la disposición que tienen los trabajadores respecto a la actividad que realizan y si esta le proporciona un sentimiento de realización personal o esfuerzo.
- b. Condiciones de trabajo: Es la valoración personal del empleado en relación a las funciones que cumple. A través de esta dimensión se puede valorar el trabajo en referencia a la utilización de elementos normativos que van a regular la conducta de la organización.
- c. Reconocimiento personal y o social: Es el reconocimiento que los empleados esperan tener de parte de la empresa, el cual, está vinculado al éxito o el desempeño de sus funciones. Don los logros u objetivos alcanzados por el trabajo desarrollado a través de una evaluación en función de su propio conocimiento.
- d. Beneficio económico: Relacionado el sueldo o salario el empleador tiene como consecuencia de su empeño. Es una dimensión que analizar los objetivos alcanzados o los logros realizados en el centro laboral y que se tienen luego de que se ha evaluado la función del trabajador.
- e. Políticas administrativas: Es el conjunto de directivas internas, normas y reglas que la organización dispone, con el objeto de tener un reglamento que permita saber qué funciones cumple cada trabajador.

- f. Relaciones interpersonales: Son aquellos niveles de alta satisfacción que un trabajador puede tener en referencia a la interacción que tiene con sus compañeros en el centro laboral y su jefe superior, con los cuales, realiza labores cotidianas.
- g. Relación con la autoridad: Es considerado el tipo de aprecio que los trabajadores pueden experimentar con sus directivos o empleadores de alto rango referente a las actividades que realizan diariamente.

Para Bardalez (45) las dimensiones de la satisfacción laboral son tres

- a. Desarrollo personal y profesional: El cual está relacionado, de manera directa, con el cumplimiento de objetivos personales profesionales y capacitaciones.
- b. Condiciones administrativas y laborales: Relacionado, de manera directa, a los beneficios laborales sociales y la relación con los compañeros.
- c. Relaciones interpersonales: Relacionado a la comunicación el compañerismo y el clima laboral.

### **3.1.13. Importancia de la satisfacción laboral**

Paz y Maguiña (42) explican que es importante que los empleados mantengan un nivel alto de satisfacción laboral puesto que repercute los siguientes aspectos:

- a. Mejor desempeño laboral: Aquellos empleados que tengan un nivel alto de satisfacción laboral mejorarán o mantendrán un alto nivel de rendimiento y desempeño, permitiendo así, que la empresa cumpla con sus objetivos y metas y aumente su eficacia.
- b. Comportamiento de ciudadanía organizacional positivo: Los empleados que tengan un nivel alto de satisfacción laboral tendrán un nivel alto nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional, lo cual, se verá reflejado en su accionar.

- c. Mayor satisfacción del cliente: Existe una relación entre los trabajadores satisfechos y los clientes satisfechos, pues un trabajador que se sienta a gusto con la organización brindará siempre un mejor trato.
- d. Satisfacción de vida: Los empleados que tengan un nivel alto de satisfacción laboral tendrán una mayor satisfacción de vida, pues se sentirán realizados con su desempeño laboral, cumpliendo así con ciertas necesidades y objetivos personales.

Melgarejo (46) considera que la satisfacción laboral tiene 5 efectos en la organización los cuales la hacen importante

- a. Complacencia y rendimiento en el trabajo: Cuando el empleado se siente contento con su labor dentro de la organización aumenta su rendimiento laboral lo cual genera más ingresos a la empresa.
- b. Complacencia en el trabajo y renuncia: Cuando un empleado no se siente satisfecho con su empleo, renuncia para conseguir uno que lo haga sentir mejor consigo mismo.
- c. Complacencia en el trabajo y ausentismo: El ausentismo es un efecto producido por la insatisfacción laboral y puede ser empleado cuando el trabajador no siente agrado por sus funciones y por el entorno en el que se desarrolla.
- d. Salud y Confort: Los empleados insatisfechos laboralmente tienen un mayor nivel de estrés y ansiedad.
- e. Complacencia en la labor y en la vida: Cuando un empleado se encuentra satisfecho laboralmente, esto repercute en el bienestar emocional de la vida del individuo.

Gallardo (47) considera que la satisfacción laboral es importante por la organización, pues un empleado satisfecho se mantiene leal y motivado a realizar sus funciones, lo cual, se refleja en el desempeño en su rendimiento. Además, un empleado feliz, es un empleado que realiza un esfuerzo extra para poder cumplir sus objetivos. Por el contrario, un empleado satisfecho no tiene deseo o motivación por realizar las funciones y puede hablar mal de la organización en su entorno.

Para Inga (48) la satisfacción laboral es importante en las organizaciones, debido a que un empleado que no se siente a gusto con el ambiente laboral no podrá desarrollar un compromiso con la empresa y su desempeño será deficiente. En cambio, un empleado satisfecho tiene mejor desempeño laboral en una mejor calidad de vida.

### **3.1.14. Medición de la satisfacción laboral**

Según Inga (48) la medición de la satisfacción laboral se puede presentar desde dos enfoques el primero se centra en la calificación global única y el segundo en la suma de facetas laborales

- a. Método de calificación global única: Este método consiste en elaborar varias preguntas, las cuales se realizan al personal, con el fin de conocer si se encuentran satisfechos con las funciones que cumplen dentro de la empresa. Estas preguntas serán respondidas en un equivalente de muy satisfecho a poco satisfecho.
- b. La suma de circunstancias: Este es un sistema de preguntas abiertas que se realizan de manera individual a los empleados con el fin de conocer sus emociones y la relación que tiene respecto a sus funciones laborales.

## **3.2. Revisión de antecedentes investigativos**

- a. **Yessika Madelaine Abarca Arias, Yosselyn Thalía Apaza Pinto, Gianella Grisel Carrillo Cusi y Tula Margarita Espinoza Moreno. (49) Revista Cubana de Enfermería. 2021**

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional”

### **RESUMEN**

La investigación buscó establecer si la inteligencia emocional se relacionaba con satisfacción laboral y si estos son aspectos fundamentales que la institución debe cultivar en beneficio de los pacientes y sus familiares, gracias a lo cual, se pueden desarrollar relaciones terapéuticas positivas y acciones que le den valor y satisfacción al trabajo que los profesionales de la salud realizan. La investigación se desarrolló a través del enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo correlacional, de tipo

descriptivo, en el que participaron 51 enfermeras. Se les aplicó la “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394” y la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24”. La investigación concluyó que el 64.29 % de entrevistadas tenía una inteligencia emocional adecuada y el nivel de satisfacción en un nivel moderado se observaba en el 12.5%. Asimismo, la investigación pudo concluir que, en las participantes, había un adecuado manejo de emociones propias que influían en que tengan una mejor satisfacción laboral.

**b. Briggith Jackeline De La Torre Araujo. (50) Universidad de San Martín de Porres. 2019.**

“La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 – Lima”

RESUMEN

La investigación busca establecer que la inteligencia emocional puede determinar el éxito de una organización y si ésta se relaciona con la satisfacción laboral de los 50 trabajadores administrativos que fueron investigados. Para el levantamiento de datos se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral 20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró y el Inventario de Inteligencia emocional de BarOn. La investigación obtuvo como resultado que la inteligencia emocional no tiene relación con la satisfacción laboral, considerando que la inteligencia emocional se desarrolla según las experiencias que las personas viven, mientras que la satisfacción laboral se determina por factores relacionados al trabajo. Asimismo, se estableció que el componente intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, estado de ánimo y adaptación/ajuste no tiene una relación con la satisfacción laboral en los trabajadores investigados.

**c. María de la Villa Moral Jiménez y Sergio Ganzo Salamanca. (51) Revista psicología desde el caribe. 2018**

“Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles”

RESUMEN

La investigación buscó establecer que la inteligencia emocional tiene un impacto en el nivel profesional y personal de los entrevistados. El trabajo considera que el aspecto laboral tiene un valor fundamental en la vida de los trabajadores, por tanto, la satisfacción de laboral se convierte en un indicador fundamental para analizar el éxito de las personas. En el estudio se propone establecer si la inteligencia emocional tiene una relación con la satisfacción laboral. La investigación analizó a 214 participantes con edades de entre 18 y 65 años de edad ( $DT=12.967$ ;  $media=39.69$ ; 43.75 % hombres; 56.25% mujeres), los cuales, pertenecían a distintos ámbitos profesionales de la salud y otros sectores sociales como educación, los cuales, contaban con niveles diferentes de experiencia. Uno de los principales hallazgos de la investigación fue establecer que la dedicación profesional es un elemento que tiene una influencia, tanto en la satisfacción en el trabajo como en la inteligencia emocional que presentaban los entrevistados. Otro hallazgo de la investigación fue establecer que los años de experiencia laboral no influyen en la satisfacción que tengan profesional, a pesar de que se haya encontrado que, a nivel profesional, esta es una de las variables mediadoras entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

**d. Cáceres Castellanos, Emily Lucia. (52). Universidad Católica Santa María. 2018.**

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en Trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa”

RESUMEN

La investigación tuvo como objeto el establecer si la inteligencia emocional tiene una relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución estatal. En el trabajo se encuestaron a 197 trabajadores gracias a la Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma y el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On. La investigación pudo establecer la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $r_s=0.733$ ;  $p=0.00$ ) con una intensidad fuerte. Asimismo, se encontró relación entre la inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general con las dimensiones de satisfacción de las tareas, reconocimiento personal, condiciones de trabajo y beneficios económicos.

e. **Yosselyn Thalía Apaza Pinto, Gianella Grisel Carrillo Cusi. (53) Universidad Católica Santa María. 2018.**

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa 2017”

RESUMEN

La investigación busco establecer si la inteligencia emocional tenía una relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de acuerdo a su estrato laboral. La investigación fue cuantitativa, en la que se aplicó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. En la investigación participaron 259 enfermeras. Para el levantamiento de datos se utilizó la “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394” y la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24”. La investigación pudo establecer que hay una relación significativa estadística entre las variables en estudio. Asimismo, se pudo establecer que el 64.29% de enfermeras tenían un nivel de satisfacción laboral y una adecuada inteligencia emocional. De la misma manera, el 12.50% de entrevistadas presentaban una moderada insatisfacción laboral y, al mismo, tiempo poca inteligencia emocional. Po otro lado, se pudo establecer, respecto a las enfermeras civiles, que el 58.34% tenía una situación laboral moderadamente satisfechas y también una inteligencia emocional adecuada, mientras que el 40% de las enfermeras entrevistadas que tuvieron una satisfacción laboral indiferente presentaron una inteligencia emocional de bajo nivel.

**4. HIPÓTESIS**

Dado que la inteligencia emocional está relacionada en general a la satisfacción laboral de los trabajadores.

Es probable que en particular la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se relacione con la satisfacción laboral que presentan, año 2021.



# **CAPÍTULO II**

## **PLANTEAMIENTO OPERACIONAL**

## 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

### 1.1 Técnicas

En ambas variables se aplicará, como técnica de levantamiento de datos, la encuesta.

### 1.2 Instrumentos

Como instrumentos de recolección de datos se utilizarán dos cuestionarios. Para la variable inteligencia emocional se utilizará el Inventario del Cociente Emocional (ICE BarOn) (54), mientras que para la variable satisfacción laboral se utilizará Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC (27). Cada instrumento es detallado a continuación

### 1.3 Materiales de verificación

#### a. Verificación del Inventario del Cociente Emocional (ICE BarOn) (54).

La validez del ICE, existen nueve tipos de estudios de validación: La validez de contenido indica la buena relación teórica que cubre cada ítem con sus escalas. La validez aparente, señala la facilidad con que pueden ser comprendidos los ítems por las personas que participan en la investigación.

Para la validez de constructo se correlaciono los puntajes de los subcomponentes con diversos puntajes de la escala de otras mediciones, los resultados reflejan la consistencia de las conceptualizaciones. Validez convergente el inventario fue examinado por Bar- On para evaluar si este instrumento se correlaciona con mediciones externas, los resultados señalan una fuerte relación entre los puntajes del I-CE y el rendimiento laboral y a la vez indica una adecuada validez convergente. La Validez divergente demostró que la Inteligencia cognitiva presenta una correlación muy baja con la Inteligencia Emocional según las investigaciones realizadas (54).

En general, los hallazgos de las diversas fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones del autor de inteligencia social y emocional y sus definiciones de los sub- componentes del I-CE. Las correlaciones son moderadas y van desde coeficientes de correlación aproximadamente de .30 a coeficientes de 70 (54),

### Ficha Técnica

- a. Nombre original: EQ- I (Bar- On Emotional Quotient Inventory) Autor: Reuven Bar-On.
- b. Procedencia: Toronto- Canadá. Adaptación Peruana Nelly Ugarriza Chávez
- c. Administración: Individual o colectiva.
- d. Duración: Sin límite de tiempo. Aprox. de 30 – 40 min. Aplicación: Sujetos de 16 años a más.
- e. Puntuación: Calificación manual o computarizada.
- f. Significación: Estructura Factorial 1 CET- 5 componentes, 15 subcomponentes.
- g. Tipificación: Baremos peruanos.
- h. Usos: Educativo, clínico, jurídico, medico laboral. Confiabilidad: Alfa de Cronbach( Consistencia interna) =.85

El nombre original de este instrumento es EQ-I (BarOn Emotional Quotient Inventory), quién lo creó fue, Reuven Bar-On con la finalidad de examinar el modelo conceptual de funcionamiento emocional y social que inició a desarrollar en 1980. Sin embargo, los resultados obtenidos de la aplicación de dicho instrumento revelaron más información acerca de la inteligencia emocional- social (BarOn, 2007) (54).

La estructura del modelo de BarOn de Inteligencia no cognitiva se visualiza desde dos perspectivas diferentes, una sistémica y otra topográfica. La visión sistémica se refiere a la descripción de los 5 componentes mayores de la inteligencia emocional y sus respectivos sub-componentes que se relacionan de una manera lógica y estadísticamente. Por ejemplo, las relaciones interpersonales, la responsabilidad social y empatía están sistemáticamente relacionados con las habilidades interpersonales, por tal motivo pertenecen al Componente Interpersonal. Este inventario genera un cociente emocional y cinco cocientes emocionales

compuestos, basados en las puntuaciones de quince sub- componentes. Las definiciones de los 15 subcomponentes de la inteligencia emocional ya fueron descritas en el marco teórico. La visión topográfica organiza los componentes de la inteligencia no cognitiva de acuerdo a un orden de rangos, distinguiendo “Factores Centrales” FC (o primarios) relacionados con “Factores Resultantes” FR (o de más alto orden) (54).

El Inventario de Cociente Emocional ICE Bar-On para jóvenes y adultos fue estandarizado en el Perú por la Dr. Nelly Ugarriza Chávez, los estudios normativos y de adaptación se caracterizó por presentar muestras extensas. Nunnally (1995) señala que se debe tener hasta 10 veces el número de ítems de la prueba (54), La muestra estuvo conformada por 2249 evaluados, el método empleado del muestreo fue no probabilístico de tipo intencional. En cuanto a la construcción del inventario se generó una muestra inicial de aproximadamente 1000 ítems que estuvieron basados en definiciones operacionales, de esta muestra inicial se seleccionaron 133 ítems, el ordenamiento de los ítems se organizó de tal manera que se iniciara por los menos “amenazadores”, la forma final del inventario consta de 133 ítems y está integrada por 5 componentes y 15 subcomponentes.

La siguiente tabla facilita una interpretación lógica y significativa de los puntajes estándares de la Inteligencia Emocional.

<b>Puntajes Estándares</b>	<b>Pautas de Interpretación</b>
130 - más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta.
115 - 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta. Buena capacidad emocional.
86 - 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio
70 - 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
60 - menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

Los puntajes altos del CE, indican que las habilidades emocionales evaluadas son adecuadas, bien desarrolladas y que funcionan de manera eficiente; es decir las personas con este puntaje se encuentran en contacto con sus sentimientos, se sienten bien consigo mismos, y son bastante exitosas en su desarrollo potencial.

Los puntajes bajos expresan deficiencia y plantean la necesidad de mejorar las competencias y habilidades particulares para enfrentar las exigencias del entorno.

Los resultados “altos” y “bajos” identifican la distancia a la que se encuentran del puntaje promedio de 100. Los resultados que exceden la media o que se encuentran por debajo de una desviación estándar (15 puntos) deben ser considerados significativos. Por consiguiente, los puntajes alrededor de 100 (86- 115), indican el funcionamiento emocional promedio, típicamente saludable, siendo obtenidos por la mayoría de los examinados.

### **Confiabilidad**

Para establecer la confiabilidad de Inventario de Cociente Emocional ICE Bar-On, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, la cual arrojó un  $p=0.976$  que evidencia que se tiene una escala de alta confiabilidad.

### **Validez del cuestionario:**

Para establecer la validez del Inventario de Cociente Emocional ICE Bar-On acudió a tres expertos con experiencia en investigación, los cuales, emitieron su juicio de validez y con ello se pudo aplicar el instrumento propuesto.

#### **b. Verificación de la Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC (27)**

La Escala de Satisfacción laboral SL cuenta con 36 ítems en escala ordinal tipo Likert de cinco categorías, se subdivide en siete dimensiones: Condiciones de trabajo, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad:

#### Ficha Técnica

- a. Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) Autor: Sonia Palma Carrillo.
- b. Procedencia: Perú.

- c. Administración: Individual o colectiva. Físico o Computarizado. Duración: Sin límite de tiempo. Aprox. de 15 min. Aplicación: Trabajadores con relación laboral dependencia. Puntuación: Calificación manual o Computarizado. Significación: Factor General Satisfacción.
- d. Perú.
- e. Usos: Diagnóstico Organizacional
- f. Confiabilidad: Alfa de Cronbach (consistencia interna) = .84

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue elaborada por la Dra. Sonia Palma en el Perú, el instrumento permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, específicamente detecta cuan satisfecho se encuentra la persona con respecto a los factores como la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este instrumento resulta una herramienta útil para establecer un perfil de los factores que en mayor o menor medida determinan el nivel de satisfacción del trabajador, a partir de los cuales se desarrollan sugerencias para la intervención.

La Escala SL – SPC (Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo), tiene como antecedente una versión similar, diseñada por la misma autora, cuyo diseño estaba compuesta por 36 ítems y siete factores, fue aplicado a una muestra conformada por 952 trabajadores de Lima Metropolitana, se confirmó su validez y su confiabilidad, sin embargo no se sometió a un análisis factorial respectivo. La Escala SL-SPC, en su segunda versión constituye una actualización más acorde con la realidad organizacional. Los datos obtenidos en la muestra de tipificación se analizaron en el programa SPSS con el objetivo de someterlo a todos los análisis estadísticos que se emplearon, para efectos de la confiabilidad se demostró una consistencia interna a través del alfa de Cronbach .84. En cuanto a la validez de contenido, se analizaron los ítems correlacionándolos por factores con el coeficiente de Spearman, se halló correlaciones positivas y significativas. Con la finalidad de evaluar la viabilidad del análisis factorial se sometieron los datos al análisis del Test de Káiser y Meyer Olkin .852, que refiere que los datos se consideran buenos para el análisis factorial.

La Escala SL-SPC quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue:

- a. **Factor I:** Condiciones laborales (5 ítems): Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- b. **Factor II:** Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems): El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- c. **Factor III:** Políticas Administrativas (5 ítems): El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- d. **Factor IV:** Relaciones Sociales (4 ítems): El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- e. **Factor V:** Desarrollo Personal (6 ítems): Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- f. **Factor VI:** Desempeño de Tareas (6 ítems): La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- g. **Factor VII:** Relación con la Autoridad (6 ítems): La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

La calificación del instrumento corresponde a las indicaciones de la técnica Likert, siendo de 1 a 5 y en función a si el ítem es positivo o negativo, las puntuaciones oscilan entre 27 – 135 puntos. Las categorías diagnósticas ubican los puntajes en cinco categorías de evaluación como a continuación se muestra en el cuadro.

Puntaje Total	Nivel de Satisfacción
117 o más.	Muy Satisfecho.
103 – 116.	Satisfecho.
89 – 102	Promedio.
75 – 88	Insatisfacción.
74 o menos.	Muy insatisfecho.

Los puntajes que indican un nivel de satisfacción *muy satisfecho*, revelan que el trabajo está asociado con evaluaciones positivas y que el ambiente organizacional es de positiva influencia. Las puntuaciones que se ubican en el nivel *satisfecho*, revelan que si bien existen evaluaciones positivas pueden existir sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia el trabajo. Los puntajes que muestran el nivel *promedio* de satisfacción, indican la presencia de sentimientos ambivalentes, que afectan la actitud hacia el trabajo. Los puntajes que se encuentran en el nivel *insatisfecho* evidencian la existencia de aspectos del trabajo que influyen en el desarrollo de sentimientos adversos hacia el trabajo, mientras que el nivel *muy insatisfecho* considera además de la carga negativa, la existencia de una influencia negativa de elementos organizacionales.

### Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de la Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, la cual arrojó un  $p=0.884$  que evidencia que se tiene una escala de alta confiabilidad.

### Validez del cuestionario:

Para establecer la validez de la Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC, se acudió a tres expertos con experiencia en investigación, los cuales, emitieron su juicio de validez y con ello se pudo aplicar el instrumento propuesto.

## 2 CAMPO DE VERIFICACIÓN

### 2.1 Ámbito

El desarrollo de la investigación fue en el Centro de Salud Bolognesi, ubicado en la Av. Basadre Y Forero 2185 del CPM Bolognesi en la ciudad de Tacna.

### 2.2 Unidades de estudio

La investigación se desarrolló con los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna.

Criterios de inclusión: Que tengan vínculo laboral con el Centro de Salud Bolognesi de Tacna y que acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión: Que presente alguna enfermedad viral que amerite aislamiento.

La población de estudio se estableció según el MINSA (55), así se tiene que la distribución se distribuyó de la siguiente manera:

**Tabla 1.** Población de estudio.

Ciclo	f	%
Nombrados	48	70.59
CAS	20	29.41
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Elaborada a partir de los datos brindados por la institución.

Respecto a la muestra, para poder establecerla, se procedió a resolver la fórmula para poblaciones finitas, cuyo enunciado es el siguiente:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * q}$$

Representación:

N : Comprende a la población = 68 trabajadores.

n : Comprende a la muestra a obtener = ?

p	: Representa la probabilidad de éxito	= 0.5
q	: Representa la probabilidad de fracaso	= 0.5
z	: Valor de la desviación estándar	= 1.96
e	: Valor del margen de error	= 0.05

De esta forma, para poder establecer la muestra en la investigación, se resolvió la fórmula reemplazando los valores de la siguiente manera:

$$n = \frac{68 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(68 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 58$$

Se tiene entonces que la muestra en la presente investigación fue de 58 trabajadores, los cuales, se distribuyeron proporcionalmente de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Muestra de la investigación.

Ciclo	f	%
Nombrados	41	70.59
CAS	17	29.41
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>

*Nota:* Elaboración propia.

### 2.3 Temporalidad

La investigación se realizó durante el año 2021.

## 3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.1 Organización

La estrategia para recolectar datos fue de la siguiente manera:

- Se realizó la coordinación con la Gerencia del establecimiento de Salud, para solicitar los permisos respectivos, para el desarrollo de la investigación.

- Se socializó con el personal de Salud sobre la investigación y la importancia de esta, además se les solicitó un consentimiento informado.
- Se coordinó con la jefatura de cada área para poder aplicar las encuestas, de acuerdo a los horarios y turnos de cada trabajador, procediendo a la evaluación de manera individual y confidencial.
- Dichos procedimientos se realizaron con el apoyo del personal de Psicología del Establecimiento de Salud.
- Posteriormente se aplicó los cuestionarios, dando el tiempo suficiente y verificando que estén llenos todos los ítems.
- Cada cuestionario fue enumerado para su posterior análisis

### 3.2 Recursos

El procesamiento de los datos se realizó siguiendo los pasos metodológicos que se detallan seguidamente:

- Cada ítem debió tener un código para cada una de sus categorías (alternativas de respuesta). Estos códigos fueron de tipo numérico. La codificación fue necesaria para analizar en forma cuantitativa los datos; es decir, aplicar análisis estadístico.
- Esta codificación permitió trasladar las respuestas de los cuestionarios a una plantilla en el programa Excel debido a su mejor versatilidad para esta tarea. Posteriormente, los datos tabulados fueron trasladados al programa SPSS v24.
- Se sumaron los puntajes del cuestionario para luego ser categorizados según la escala categórica de cada uno
- El análisis descriptivo se realizó a través de tablas de frecuencia, con los cuales, se pudo tener los índices de conteo de las categorías analizadas.
- El análisis inferencial consideró la normalidad de datos y, en función a ello, se eligió la prueba de correlación que corresponde. Para la prueba de correlación se trabajó con los puntajes sumados de cada instrumento.



# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

La presentación de resultados se realizó de la siguiente manera:

- a. Datos de las unidades de estudio
- b. Tablas de la variable “Inteligencia emocional”
  - Descripción de las dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión y estado de ánimo general.
- c. Tablas de la variable “Satisfacción aboral”
  - Descripción de las dimensiones: Condiciones física y/o materiales, beneficios laborales y/ remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.
- d. Tablas resumen de la variable “Inteligencia emocional” y “Satisfacción laboral”
- e. Pruebas estadísticas.
  - Análisis de normalidad de datos
  - Prueba de correlación para contrastar las hipótesis.

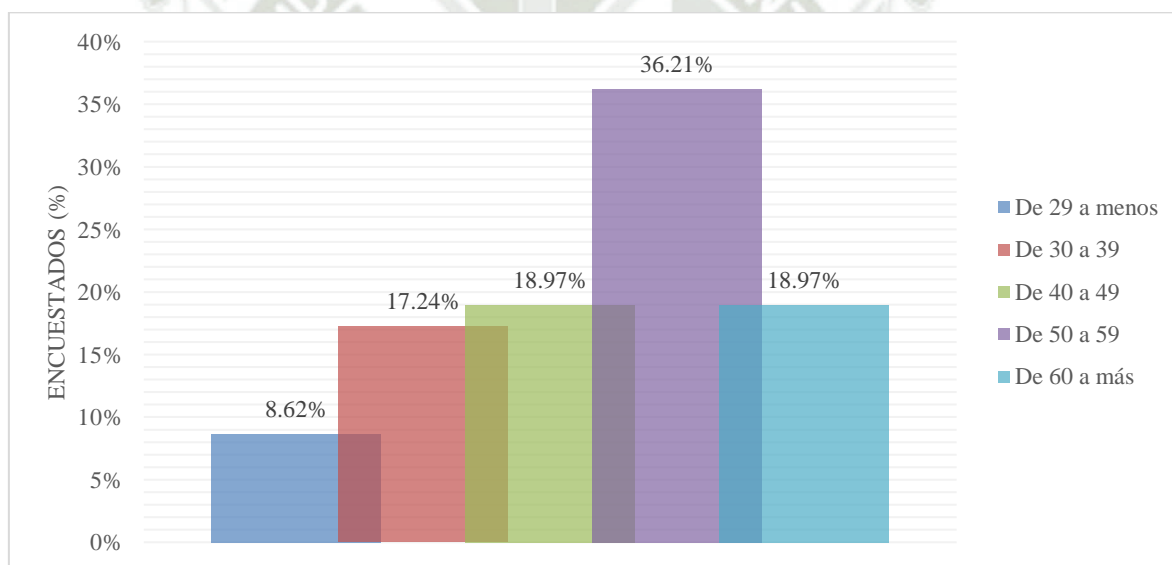
**1. Datos de las unidades de estudio.**

**Tabla 3.** Edad de los entrevistados.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
De 29 a menos	5	8,62	8,62
De 30 a 39	10	17,24	25,86
De 40 a 49	11	18,97	44,83
De 50 a 59	21	36,21	81,03
De 60 a más	11	18,97	100,00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 1.** Edad de los entrevistados.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 4.

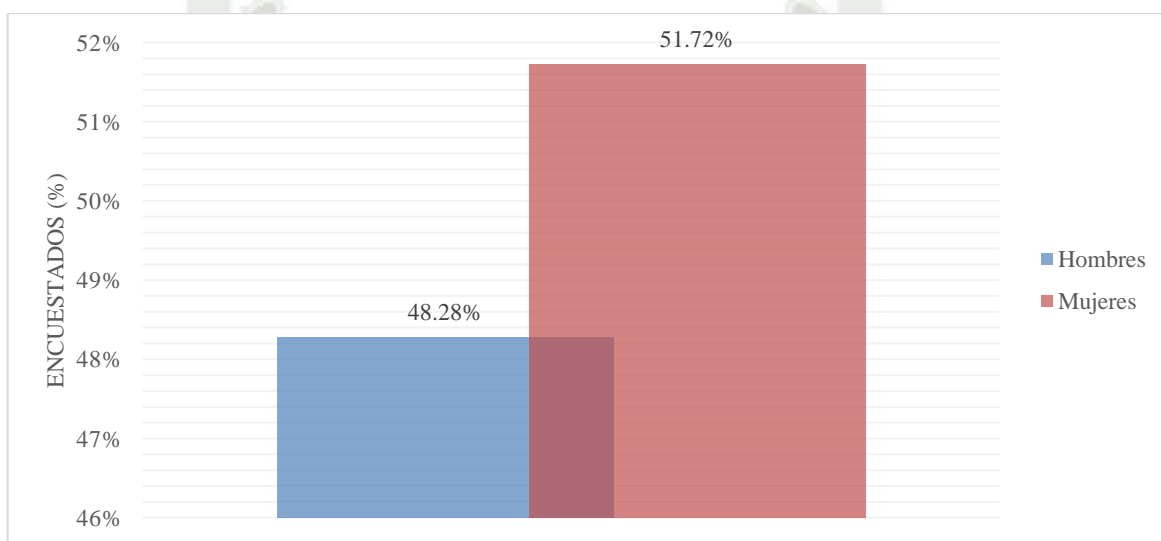
La Tabla 3 y la Figura 1 permiten conocer las edades de los entrevistados, como se puede observar, 8,62 % tenía menos de 29 años, el 17,24 % tenía entre 30 a 39 años, el 18,97 % tenía entre 40 y 49 años, el 36,21 % tenía entre 50 y 59 años y el 18,97 % de los encuestados tenía más de 60 años..

**Tabla 4.** Género de los encuestados.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Hombres</b>	28	48,28	48,28
<b>Mujeres</b>	30	51,72	100,00
<b>Total</b>	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 2.** Género de los encuestados.



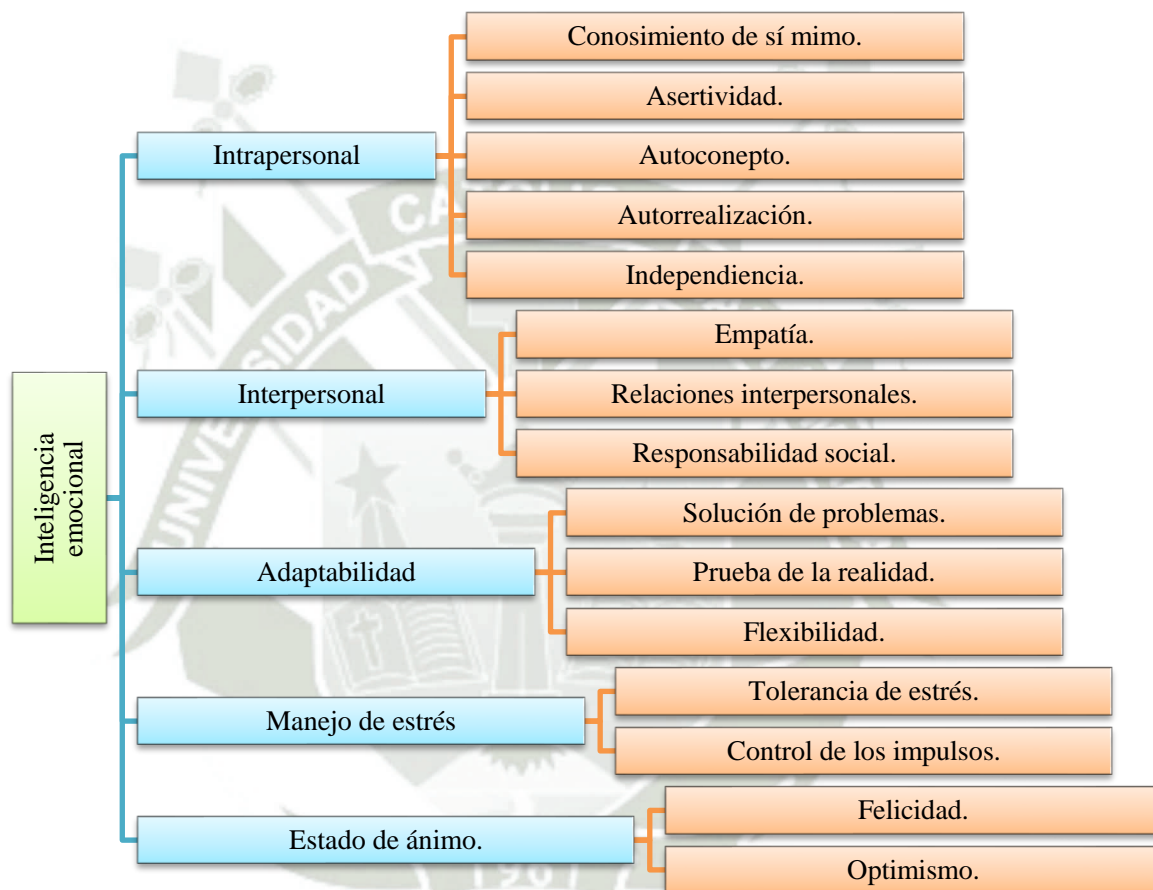
*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 4.

La Tabla 4 y la Figura 2 permiten conocer que el 48,28 % de los encuestados fue hombre y el 51,72 % son mujeres.

## 2. Tablas de la variable “Inteligencia emocional”

El análisis de la variable inteligencia emocional se realizó considerando las dimensiones y las subdimensiones que se observa a continuación.

**Figura 3.** Presentación de resultados descriptivos de la variable “Inteligencia emocional”



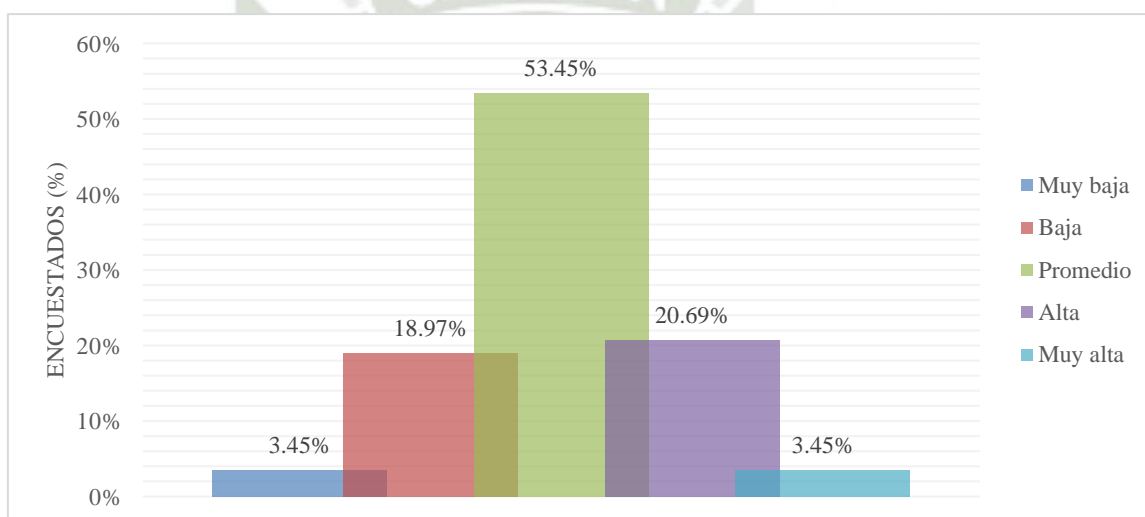
*Nota:* Elaboración a partir del Inventario del Cociente Emocional (ICE BarOn).

**Tabla 5.** Nivel de inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy baja</b>	2	3.45	3.45
<b>Baja</b>	11	18.97	22.41
<b>Promedio</b>	31	53.45	75.86
<b>Alta</b>	12	20.69	96.55
<b>Muy alta</b>	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 4.** Nivel de inteligencia emocional.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 5.

En la Tabla 5 y Figura 4 se tiene representado las frecuencias y porcentajes de los resultados hallados sobre el nivel de la variable “Inteligencia emocional” que se encontró en campo. Como se aprecia, el 54.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna que fueron encuestados, presentó una inteligencia emocional en un nivel promedio, el 20.69 % se ubicó en el nivel alto, el 18.97 % tiene un nivel bajo, el 3.45 % presentó un nivel muy bajo y otro 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en un nivel muy alto de inteligencia emocional.

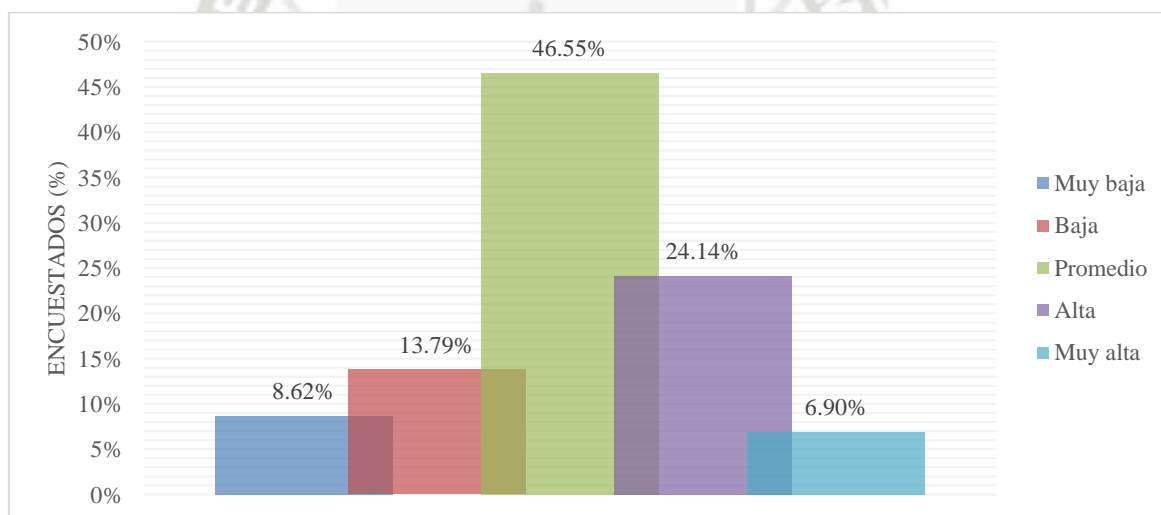
**a. Tablas de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional”**

**Tabla 6.** Nivel de la dimensión “Componente intrapersonal” de la inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy baja</b>	5	8.62	8.62
<b>Baja</b>	8	13.79	22.41
<b>Promedio</b>	27	46.55	68.97
<b>Alta</b>	14	24.14	93.10
<b>Muy alta</b>	4	6.90	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 5.** Nivel de la dimensión “Componente intrapersonal” de la inteligencia emocional.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 6.

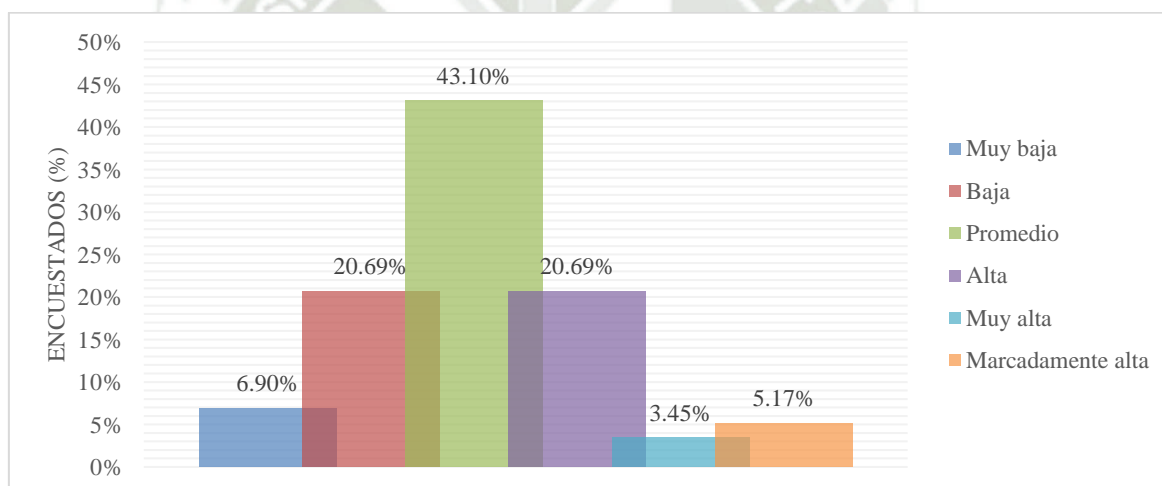
La Tabla 6 y la Figura 5 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Componente intrapersonal” de la inteligencia emocional que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 46.55 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio del componente intrapersonal, el 21.14 % estaba en un nivel alto, el 13.79 % se hallaba en el nivel bajo, el 8.62 % estuvo en el nivel muy bajo y el 6.9 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy alto en el componente intrapersonal de la inteligencia emocional.

**Tabla 7.** Nivel de la sub dimensión “Conocimiento de sí mismo” del componente intrapersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy baja	4	6.90	6.90
Baja	12	20.69	27.59
Promedio	25	43.10	70.69
Alta	12	20.69	91.38
Muy alta	2	3.45	94.83
Marcadamente alta	3	5.17	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 6.** Nivel de la sub dimensión “Conocimiento de sí mismo” del componente intrapersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 7.

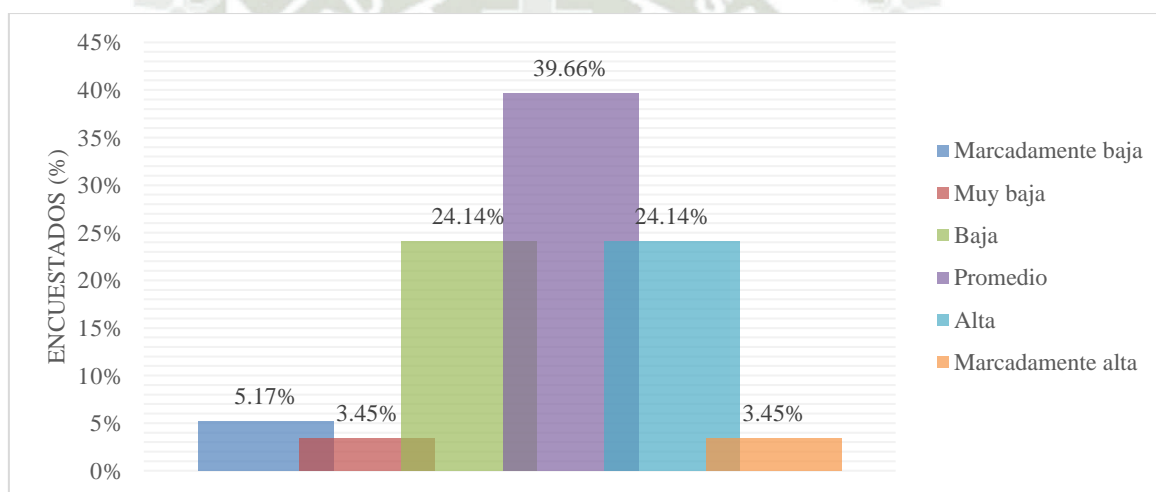
La Tabla 7 y la Figura 6 representan los resultados, expresada en frecuencia y porcentaje, sobre el nivel de la subdimensión “Conocimiento de sí mismo” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El análisis de los datos realizado, luego del trabajo de campo, permiten conocer que el 43.1 % de trabajadores que aceptaron participar en la investigación se ubicaba en el nivel promedio de la subdimensión *Conocimiento de sí mismo*, el 20.69 % se ubicó en el nivel bajo, otro 20.69 % estuvo en el nivel alto, el 6.9 % se ubicó en el nivel muy bajo, el 5.17 % estuvo en el nivel marcadamente alto y el 3.45 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se encontró en el nivel muy alto de la en la subdimensión *Conocimiento de sí mismo*.

**Tabla 8.** Nivel de la sub dimensión “Asertividad” del componente intrapersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Marcadamente baja</b>	3	5.17	5.17
<b>Muy baja</b>	2	3.45	8.62
<b>Baja</b>	14	24.14	32.76
<b>Promedio</b>	23	39.66	72.41
<b>Alta</b>	14	24.14	96.55
<b>Marcadamente alta</b>	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 7.** Nivel de la sub dimensión “Asertividad” del componente intrapersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 8.

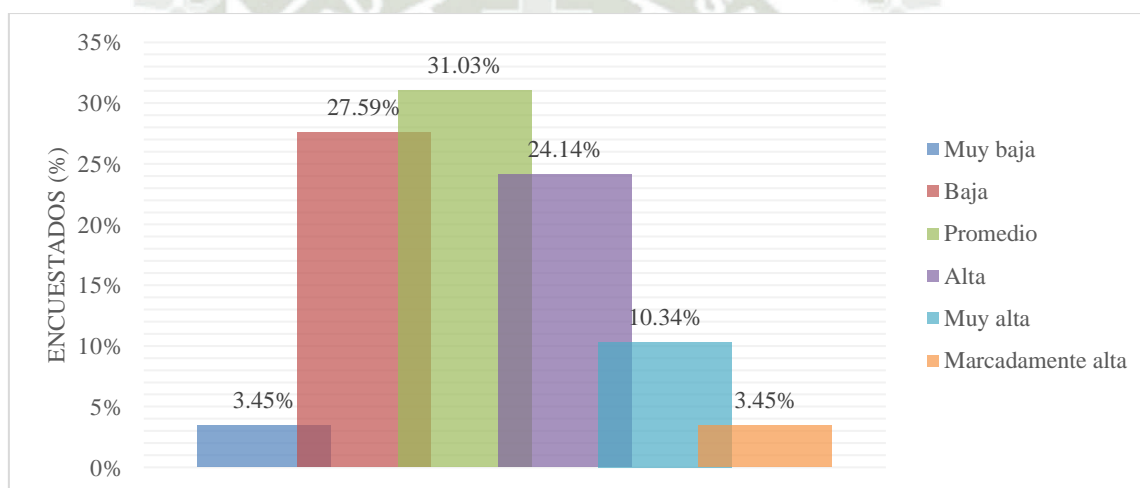
Como se observa, en la Tabla 8 y la Figura 7 se representan las frecuencias y porcentajes, encontrados sobre la subdimensión “Asertividad” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El trabajo de campo realizado, permitió conocer que el 43.1 % de trabajadores se hallaba en un nivel promedio de la subdimensión *Asertividad*, en el 24.14 % se encontró un nivel bajo, en otro 24.14 % en el nivel alto, el 5.17 % estuvo en el nivel marcadamente bajo, el 3.45 % presentó un nivel muy bajo y otro 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel marcadamente alto de la subdimensión “Asertividad” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional”.

**Tabla 9.** Nivel de la sub dimensión “Autoconcepto” del componente intrapersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy baja</b>	2	3.45	3.45
<b>Baja</b>	16	27.59	31.03
<b>Promedio</b>	18	31.03	62.07
<b>Alta</b>	14	24.14	86.21
<b>Muy alta</b>	6	10.34	96.55
<b>Marcadamente alta</b>	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 8.** Nivel de la sub dimensión “Autoconcepto” del componente intrapersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 9.

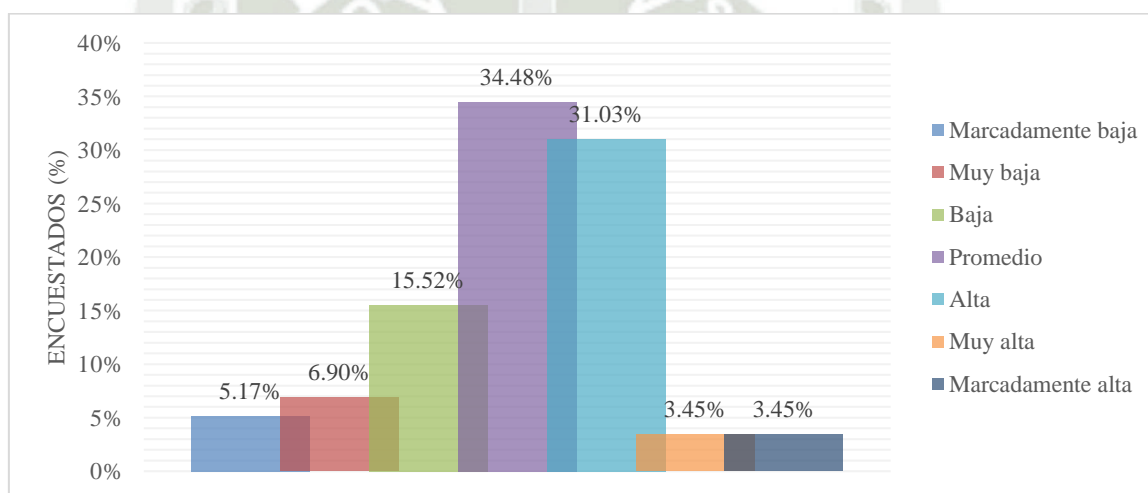
En la Tabla 9 y la Figura 8 se han representado los resultados en frecuencias y porcentajes que se hallaron sobre la subdimensión “Autoconcepto” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Según lo analizado en campo, se tienen que el 31.03 % de trabajadores que fueron encuestados se ubicaba en el nivel promedio de *Autoconcepto* del componente intrapersonal, el 27.59 % se ubicó en el nivel bajo, el 24.14 % en el nivel alto, el 10.34 % tenía un nivel muy alto, el 3.45 % se encontró en el nivel muy bajo y otro 3.45 % se encontró en el nivel marcadamente alto en la subdimensión “Autoconcepto”.

**Tabla 10.** Nivel de la sub dimensión “Autorrealización” del componente intrapersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	3	5.17	5.17
Muy baja	4	6.90	12.07
Baja	9	15.52	27.59
Promedio	20	34.48	62.07
Alta	18	31.03	93.10
Muy alta	2	3.45	96.55
Marcadamente alta	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 9.** Nivel de la sub dimensión “Autorrealización” del componente intrapersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 10.

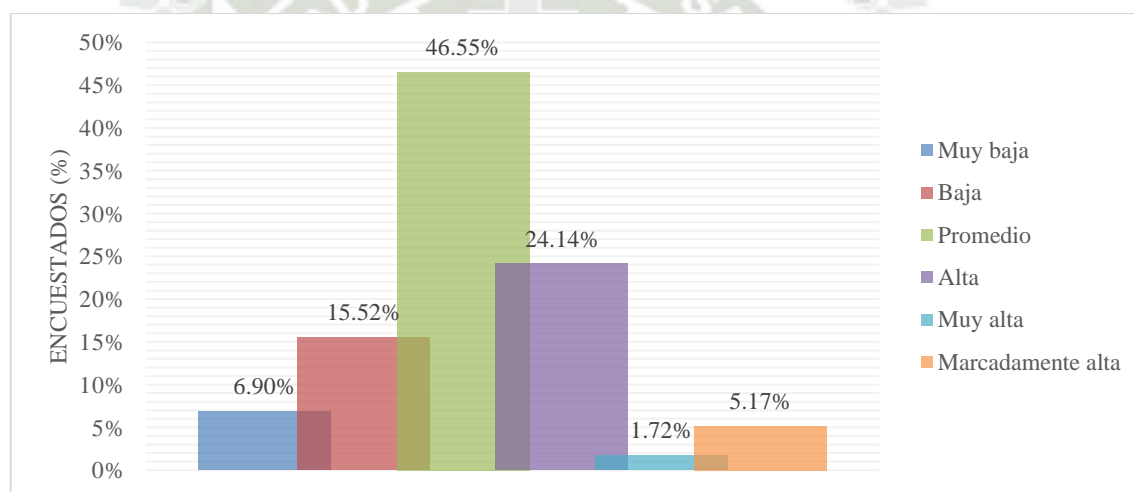
Como se aprecia, en las frecuencias y porcentajes expresados en la Tabla 10 y la Figura 9, se presentan los resultados hallados a la subdimensión “Autorrealización” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los resultados indican que el 34.48 % de trabajadores que participaron en la investigación se hallan en un nivel promedio de *Autorrealización*, el 31.03 % se encuentra en el nivel alto, el 15.52 % en un nivel bajo, el 6.9 % se encuentra en el nivel muy bajo, el 5.17 % fue ubicado en el nivel marcadamente bajo, el 3.45 % en el nivel muy alto y otro 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se halló en el nivel marcadamente alto en la subdimensión “Autorrealización” de la dimensión “Componente intrapersonal”.

**Tabla 11.** Nivel de la sub dimensión “Independencia” del componente intrapersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy baja</b>	4	6.90	6.90
<b>Baja</b>	9	15.52	22.41
<b>Promedio</b>	27	46.55	68.97
<b>Alta</b>	14	24.14	93.10
<b>Muy alta</b>	1	1.72	94.83
<b>Marcadamente alta</b>	3	5.17	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 10.** Nivel de la sub dimensión “Independencia” del componente intrapersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 11.

Los resultados permiten presentar, en las frecuencias y porcentajes, la observado en la Tabla 11 y la Figura 10, sobre los niveles encontrados en la subdimensión “Independencia” de la dimensión “Componente intrapersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Como se aprecia, los cuestionarios analizados ubicaron al 46.55 % de trabajadores en el nivel promedio de *Independencia*, el 24.14 % de encuestados estuvo en el nivel alto, el 15.53 % en el nivel bajo, el 6.9 % de trabajadores estuvieron en el nivel muy bajo, el 5.71 % se halló en el nivel marcadamente alto y el 1.72 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel muy alto en la subdimensión “Independencia” de la dimensión “Componente intrapersonal”.

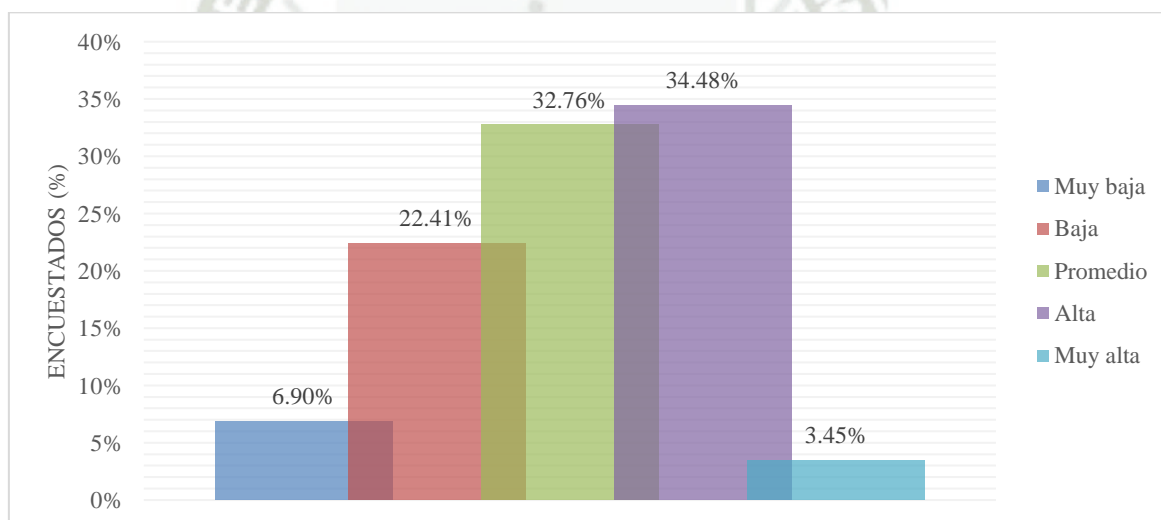
**b. Tablas de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional”**

**Tabla 12.** Nivel de la dimensión “Componente interpersonal” de la inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy baja	4	6.90	6.90
Baja	13	22.41	29.31
Promedio	19	32.76	62.07
Alta	20	34.48	96.55
Muy alta	2	3.45	100.00
Total	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 11.** Nivel de la dimensión “Componente interpersonal” de la inteligencia emocional.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 12.

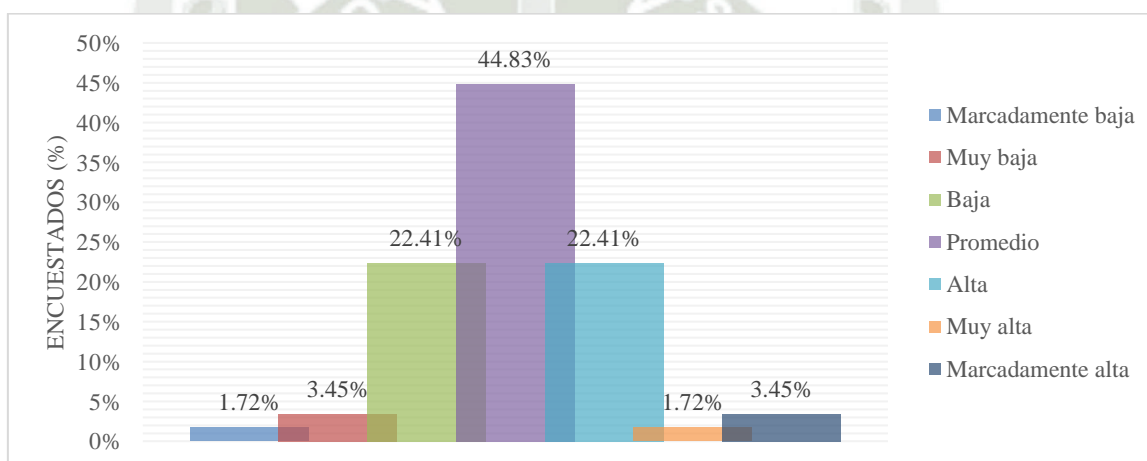
La Tabla 12 y la Figura 11 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Componente interpersonal” de la inteligencia emocional que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 34.48 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel alto del componente interpersonal, el 32.76 % estaba en un nivel promedio, el 22.41 % se hallaba en el nivel bajo, el 6.9 % estuvo en el nivel muy bajo y el 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy alto en el componente interpersonal de la inteligencia emocional.

**Tabla 13.** Nivel de la sub dimensión “Empatía” del componente interpersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	1	1.72	1.72
Muy baja	2	3.45	5.17
Baja	13	22.41	27.59
Promedio	26	44.83	72.41
Alta	13	22.41	94.83
Muy alta	1	1.72	96.55
Marcadamente alta	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 12.** Nivel de la sub dimensión “Empatía” del componente interpersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 13.

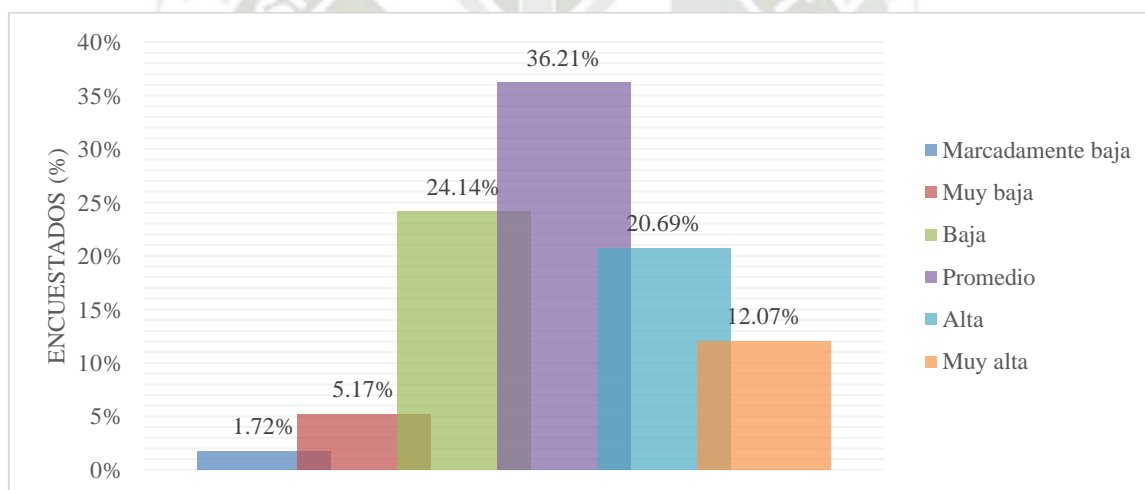
La Tabla 13 y la Figura 12 representan los resultados, expresada en frecuencia y porcentaje, sobre el nivel de la subdimensión “Empatía” de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El análisis de los datos realizado, luego del trabajo de campo, permiten conocer que el 44.83 % de trabajadores que aceptaron participar en la investigación se ubicaba en el nivel promedio de la subdimensión *Empatía*, el 22.41 % se ubicó en el nivel bajo, otro 22.41 % estuvo en el nivel alto, el 3.45 % se ubicó en el nivel muy bajo, otro 3.45 % estuvo en el nivel marcadamente alto, el 1.72 % en el nivel marcadamente bajo y otro 1.72 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se encontró en el nivel muy alto de la en la subdimensión *Empatía*.

**Tabla 14.** Nivel de la sub dimensión “Relaciones interpersonales” del componente interpersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	1	1.72	1.72
Muy baja	3	5.17	6.90
Baja	14	24.14	31.03
Promedio	21	36.21	67.24
Alta	12	20.69	87.93
Muy alta	7	12.07	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 13.** Nivel de la sub dimensión “Relaciones interpersonales” del componente interpersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 14.

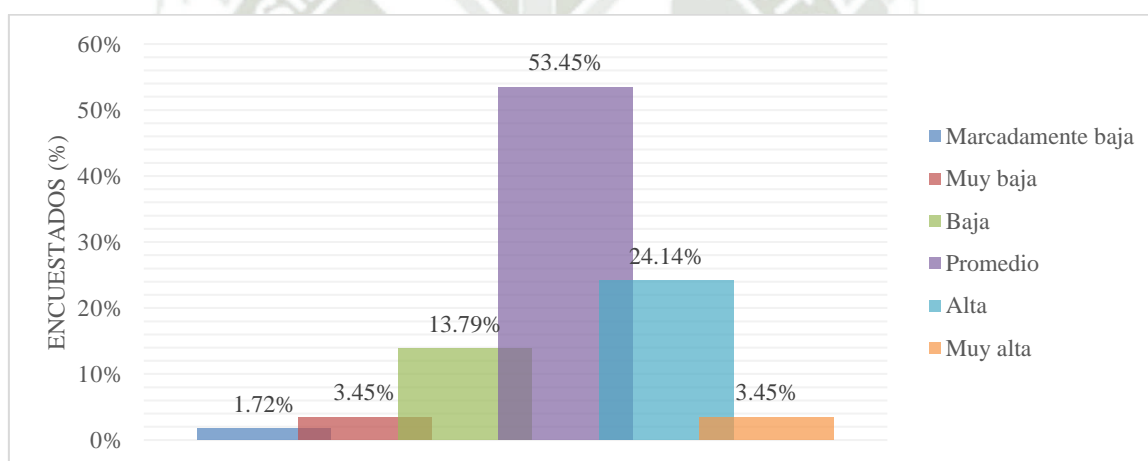
Como se observa, en la Tabla 14 y la Figura 13 se representan las frecuencias y porcentajes, encontrados sobre la subdimensión “Relaciones interpersonales” de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El trabajo de campo realizado, permitió conocer que el 36.21 % de trabajadores se hallaba en un nivel promedio de la subdimensión *Relaciones interpersonales*, en el 24.14 % se encontró un nivel bajo, en el 20.69 % en el nivel alto, el 12.07 % estuvo en el nivel muy alto, el 5.17 % presentó un nivel muy bajo y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel marcadamente bajo de la subdimensión *Relaciones interpersonales* de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional”.

**Tabla 15.** Nivel de la sub dimensión “Responsabilidad social” del componente interpersonal.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	1	1.72	1.72
Muy baja	2	3.45	5.17
Baja	8	13.79	18.97
Promedio	31	53.45	72.41
Alta	14	24.14	96.55
Muy alta	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 14.** Nivel de la sub dimensión “Responsabilidad social” del componente interpersonal.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 15.

En la Tabla 15 y la Figura 14 se han representado los resultados en frecuencias y porcentajes que se hallaron sobre la subdimensión “Responsabilidad social” de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Según lo analizado en campo, se tienen que el 53.45 % de trabajadores que fueron encuestados se ubicaba en el nivel promedio de *Responsabilidad social* del componente interpersonal, el 24.14 % se ubicó en el nivel alto, el 13.79 % en el nivel bajo, el 3.45 % tenía un nivel muy bajo, otro 3.45 % se encontró en el nivel muy alto y otro 1.72 % se encontró en el nivel marcadamente abajo en la subdimensión “Responsabilidad social” de la dimensión “Componente interpersonal” de la variable “Inteligencia emocional”.

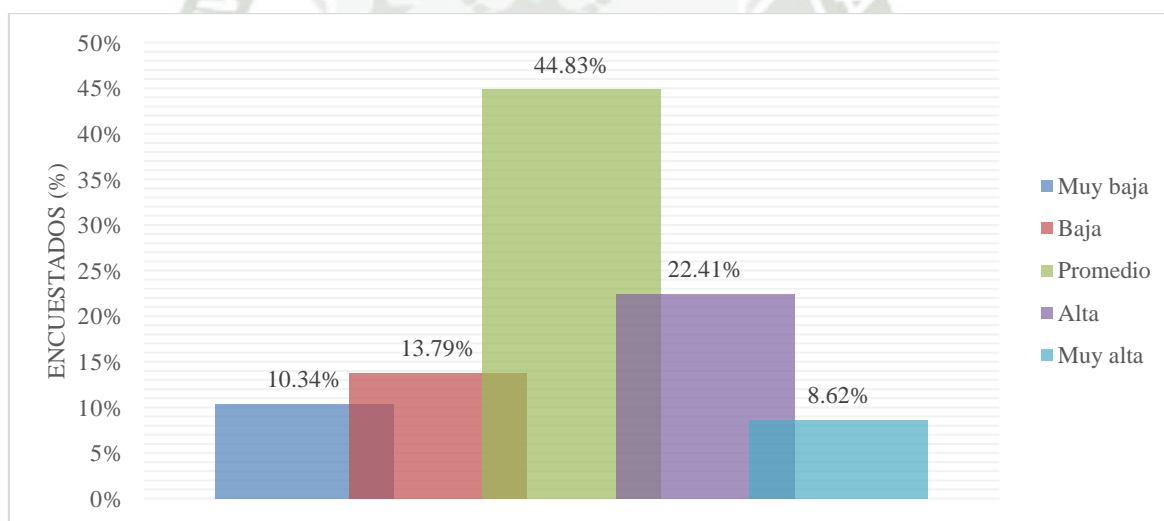
**c. Tablas de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la variable “Inteligencia emocional”**

**Tabla 16.** Nivel de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy baja</b>	6	10.34	10.34
<b>Baja</b>	8	13.79	24.14
<b>Promedio</b>	26	44.83	68.97
<b>Alta</b>	13	22.41	91.38
<b>Muy alta</b>	5	8.62	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 15.** Nivel de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la inteligencia emocional.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 16.

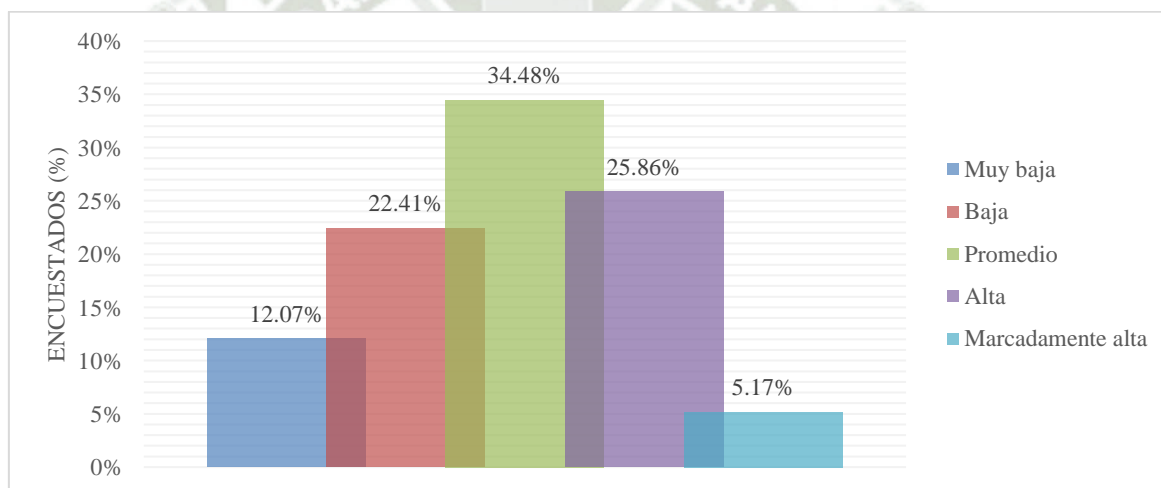
La Tabla 16 y la Figura 15 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la inteligencia emocional que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 44.83 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio del componente de adaptabilidad, el 22.41 % estaba en un nivel alto, el 13.79 % se hallaba en el nivel bajo, el 10.34 % estuvo en el nivel muy bajo y el 8.62 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy alto en el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional.

**Tabla 17.** Nivel de la sub dimensión “Solución de problemas” del componente de adaptabilidad.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy baja	7	12.07	12.07
Baja	13	22.41	34.48
Promedio	20	34.48	68.97
Alta	15	25.86	94.83
Marcadamente alta	3	5.17	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 16.** Nivel de la sub dimensión “Solución de problemas” del componente de adaptabilidad.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 17.

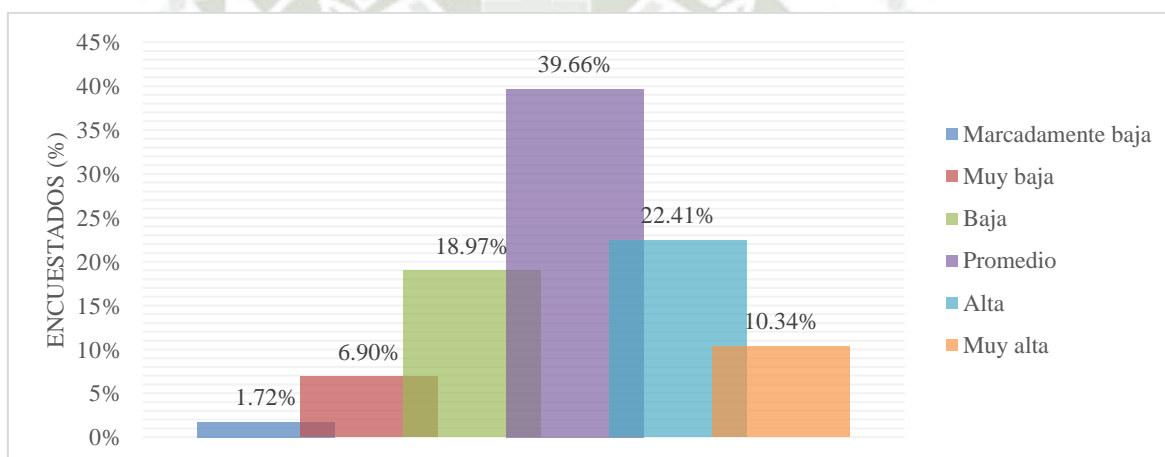
En la Tabla 17 y la Figura 16 se han representado los resultados en frecuencias y porcentajes que se hallaron sobre la subdimensión “Solución de problemas” de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Según lo analizado en campo, se tienen que el 34.48 % de trabajadores que fueron encuestados se ubicaba en el nivel promedio de *Solución de problemas* del componente de adaptabilidad, el 25.86 % se ubicó en el nivel alto, el 22.41 % en el nivel bajo, el 12.07 % tenía un nivel muy bajo y el 5.17 % se encontró en el nivel marcadamente alto en la subdimensión “Solución de problemas” de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la variable “Inteligencia emocional”.

**Tabla 18.** Nivel de la sub dimensión “Prueba de la realidad” del componente de adaptabilidad.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Marcadamente baja</b>	1	1.72	1.72
<b>Muy baja</b>	4	6.90	8.62
<b>Baja</b>	11	18.97	27.59
<b>Promedio</b>	23	39.66	67.24
<b>Alta</b>	13	22.41	89.66
<b>Muy alta</b>	6	10.34	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 17.** Nivel de la sub dimensión “Prueba de la realidad” del componente de adaptabilidad.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 18.

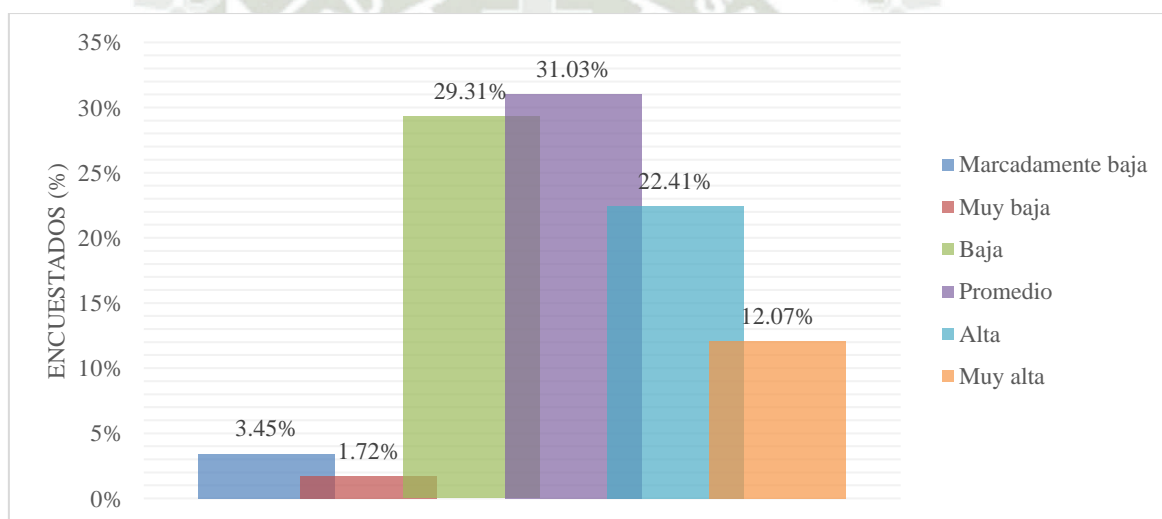
Como se aprecia, en las frecuencias y porcentajes expresados en la Tabla 18 y la Figura 17, se presentan los resultados hallados a la subdimensión “Prueba de la realidad” de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los resultados indican que el 39.66 % de trabajadores que participaron en la investigación se hallan en un nivel promedio de *Prueba de la realidad*, el 22.41 % se encuentra en el nivel alto, el 18.97 % en un nivel bajo, el 10.34 % se encuentra en el nivel muy alto, el 6.90 % fue ubicado en el nivel marcadamente muy bajo y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se halló en el nivel marcadamente bajo en la subdimensión “Prueba de la realidad” de la dimensión “Componente de adaptabilidad”.

**Tabla 19.** Nivel de la sub dimensión “Flexibilidad” del componente de adaptabilidad.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Marcadamente baja</b>	2	3.45	3.45
<b>Muy baja</b>	1	1.72	5.17
<b>Baja</b>	17	29.31	34.48
<b>Promedio</b>	18	31.03	65.52
<b>Alta</b>	13	22.41	87.93
<b>Muy alta</b>	7	12.07	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 18.** Nivel de la sub dimensión “Flexibilidad” del componente de adaptabilidad.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 19.

Los resultados permiten presentar, en las frecuencias y porcentajes, la observado en la Tabla 19 y la Figura 18, sobre los niveles encontrados en la subdimensión “Flexibilidad” de la dimensión “Componente de adaptabilidad” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Como se aprecia, los cuestionarios analizados ubicaron al 31.03 % de trabajadores en el nivel promedio de *Flexibilidad*, el 29.31 % de encuestados estuvo en el nivel bajo, el 22.41 % en el nivel alto, el 12.07 % de trabajadores estuvieron en el nivel muy alto, el 3.45 % se halló en el nivel marcadamente bajo y el 1.72 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel muy bajo en la subdimensión “Flexibilidad” de la dimensión “Componente de adaptabilidad”.

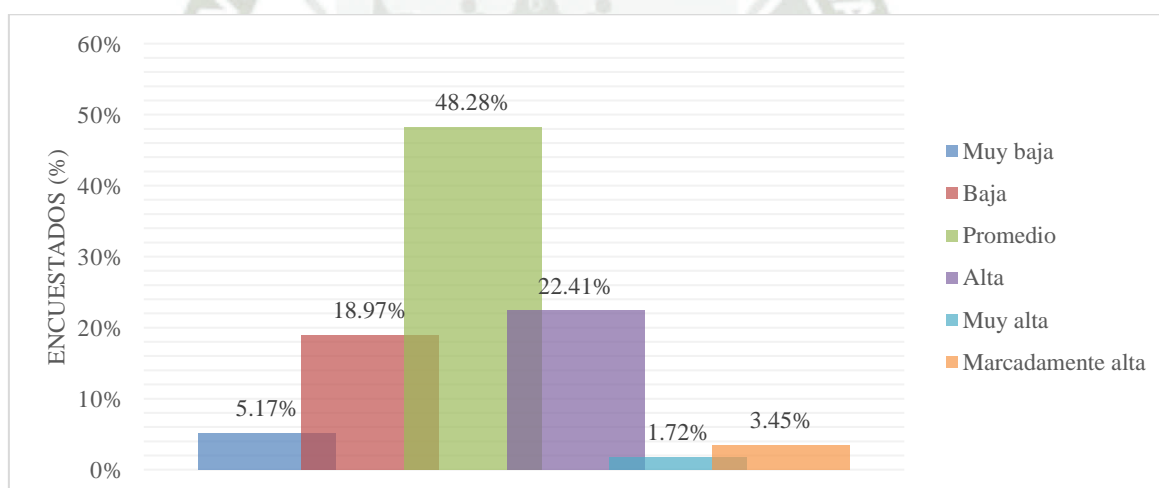
**d. Tablas de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la variable “Inteligencia emocional”**

**Tabla 20.** Nivel de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy baja	3	5.17	5.17
Baja	11	18.97	24.14
Promedio	28	48.28	72.41
Alta	13	22.41	94.83
Muy alta	1	1.72	96.55
Marcadamente alta	2	3.45	100.00
Total	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 19.** Nivel de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la inteligencia emocional.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 20.

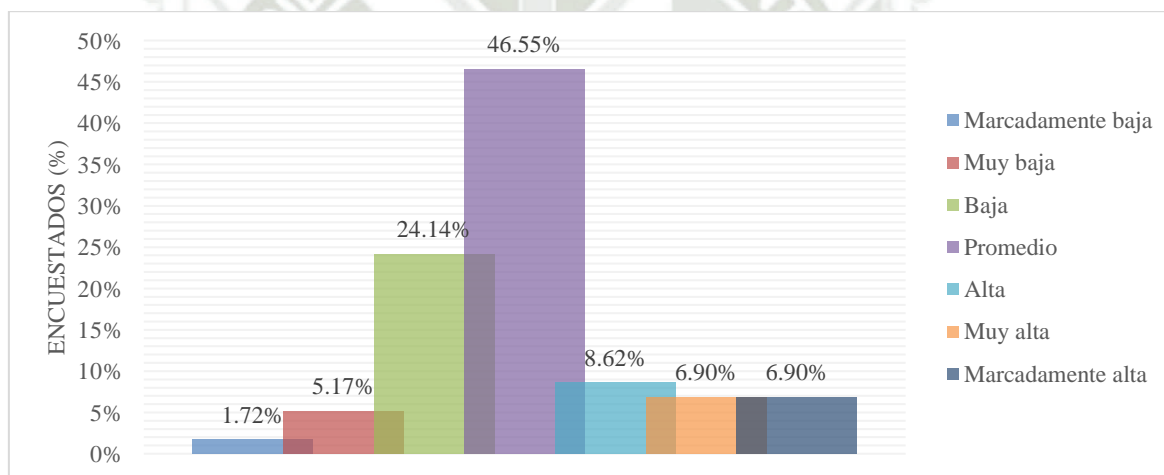
La Tabla 20 y la Figura 19 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la inteligencia emocional que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 48.28 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio en el componente manejo de estrés, el 22.41 % en un nivel alto, el 18.97 % se hallaba en el nivel bajo, el 5.17 % estuvo en el nivel muy bajo, el 3.45 % en el nivel marcadamente alto y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy alto en el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional.

**Tabla 21.** Nivel de la sub dimensión “Tolerancia al estrés” del componente manejo de estrés.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	1	1.72	1.72
Muy baja	3	5.17	6.90
Baja	14	24.14	31.03
Promedio	27	46.55	77.59
Alta	5	8.62	86.21
Muy alta	4	6.90	93.10
Marcadamente alta	4	6.90	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 20.** Nivel de la sub dimensión “Tolerancia al estrés” del componente manejo de estrés.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 21.

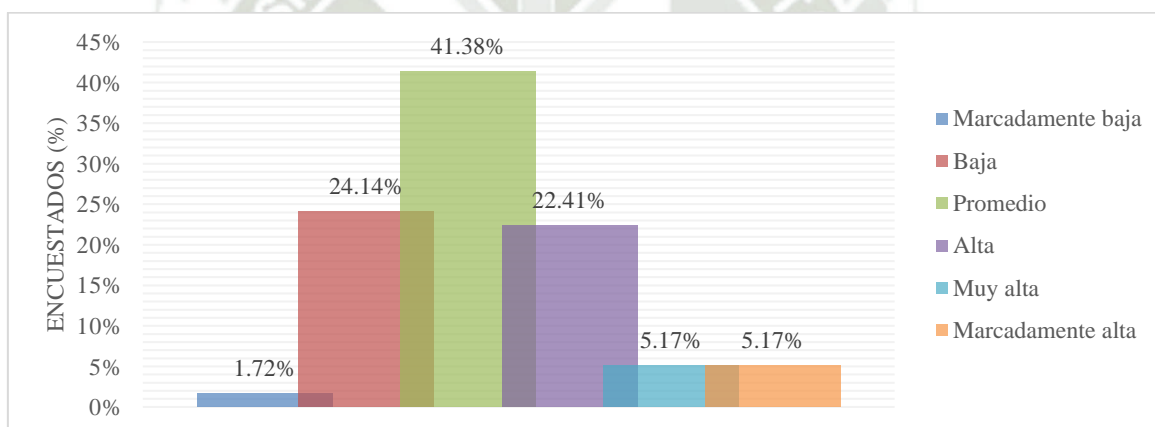
La Tabla 21 y la Figura 20 representan los resultados, expresada en frecuencia y porcentaje, sobre el nivel de la subdimensión “Tolerancia al estrés” de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El análisis de los datos realizado, luego del trabajo de campo, permiten conocer que el 46.55 % de trabajadores que aceptaron participar en la investigación se ubicaba en el nivel promedio de la subdimensión *Tolerancia al estrés*, el 24.14 % se ubicó en el nivel bajo, el 8.62 % estuvo en el nivel alto, el 6.9 % se ubicó en el nivel muy alto, otro 6.90 % en el nivel marcadamente alto, el 5.17 % estuvo en el nivel muy bajo y el 1.72 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se encontró en el nivel marcadamente bajo en la subdimensión *Tolerancia al estrés*.

**Tabla 22.** Nivel de la sub dimensión “Control de impulsos” del componente manejo de estrés.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Marcadamente baja	1	1.72	1.72
Baja	14	24.14	25.86
Promedio	24	41.38	67.24
Alta	13	22.41	89.66
Muy alta	3	5.17	94.83
Marcadamente alta	3	5.17	100.00
Total	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 21.** Nivel de la sub dimensión “Control de impulsos” del componente manejo de estrés.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 22.

Como se observa, en la Tabla 22 y la Figura 21 se representan las frecuencias y porcentajes, encontrados sobre la subdimensión “Control de impulsos” de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El trabajo de campo realizado, permitió conocer que el 41.38 % de trabajadores se hallaba en un nivel promedio de la subdimensión *Control de impulsos*, en el 24.14 % se encontró un nivel bajo, en el 22.41 % en el nivel alto, el 5.17 % estuvo en el nivel muy alto, otro 5.17 % presentó un nivel marcadamente alto y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel marcadamente bajo de la subdimensión “Control de impulsos” de la dimensión “Componente manejo de estrés” de la variable “Inteligencia emocional”.

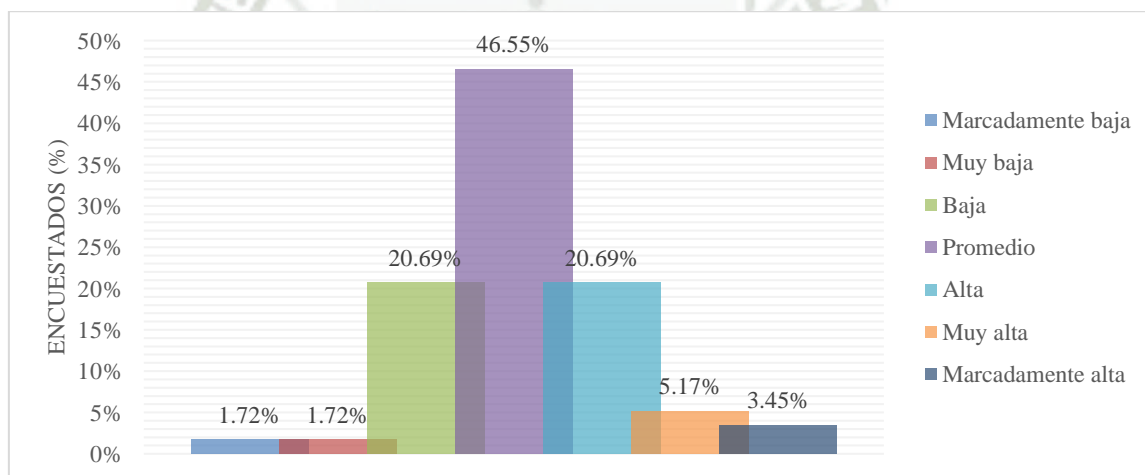
**e. Tablas de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la variable “Inteligencia emocional”**

**Tabla 23.** Nivel de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Marcadamente baja</b>	1	1.72	1.72
<b>Muy baja</b>	1	1.72	3.45
<b>Baja</b>	12	20.69	24.14
<b>Promedio</b>	27	46.55	70.69
<b>Alta</b>	12	20.69	91.38
<b>Muy alta</b>	3	5.17	96.55
<b>Marcadamente alta</b>	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 22.** Nivel de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 23.

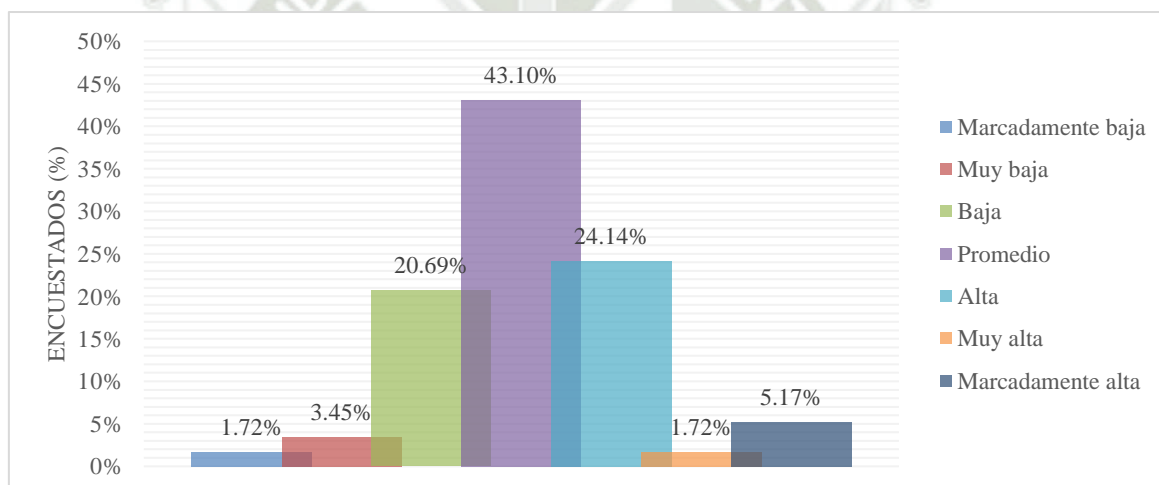
La Tabla 23 y la Figura 22 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 46.55 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio del componente *Estado de ánimo*, el 20.69 % estaba en un nivel alto, otro 20.69 % se hallaba en el nivel bajo, el 5.17 % estuvo en el nivel muy alto, el 3.45 en el nivel marcadamente bajo, el 1.72 % en nivel muy bajo y otro 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel marcadamente bajo en el “Componente estado de ánimo” de la inteligencia emocional.

**Tabla 24.** Nivel de la sub dimensión “Felicidad” del componente estado de ánimo.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Marcadamente baja</b>	1	1.72	1.72
<b>Muy baja</b>	2	3.45	5.17
<b>Baja</b>	12	20.69	25.86
<b>Promedio</b>	25	43.10	68.97
<b>Alta</b>	14	24.14	93.10
<b>Muy alta</b>	1	1.72	94.83
<b>Marcadamente alta</b>	3	5.17	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 23.** Nivel de la sub dimensión “Felicidad” del componente estado de ánimo.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 24.

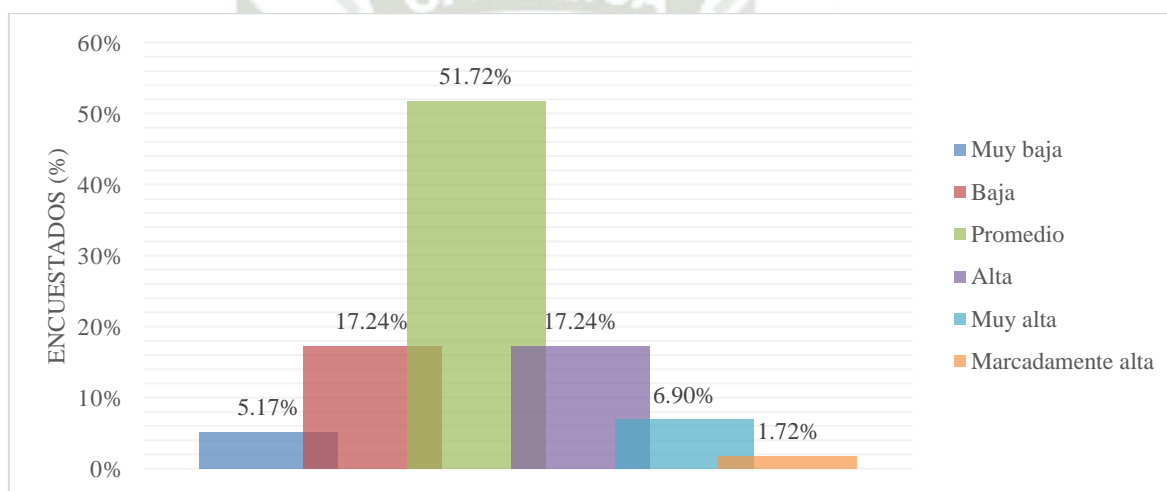
En la Tabla 24 y la Figura 23 se han representado los resultados en frecuencias y porcentajes que se hallaron sobre la subdimensión “Felicidad” de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Según lo analizado en campo, se tienen que el 43.1 % de trabajadores que fueron encuestados se ubicaba en el nivel promedio de *Felicidad* del componente estado de ánimo, el 24.14 % se ubicó en el nivel alto, el 20.69 % en el nivel bajo, el 5.17 % tenía un nivel marcadamente alto, el 3.45 % se encontró en el nivel muy bajo, el 1.72 en el nivel muy alto y otro 1.72 % se encontró en el nivel marcadamente bajo en la subdimensión “Felicidad”.

**Tabla 25.** Nivel de la sub dimensión “Optimismo” del componente estado de ánimo.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy baja	3	5.17	5.17
Baja	10	17.24	22.41
Promedio	30	51.72	74.14
Alta	10	17.24	91.38
Muy alta	4	6.90	98.28
Marcadamente alta	1	1.72	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 24.** Nivel de la sub dimensión “Optimismo” del componente estado de ánimo.



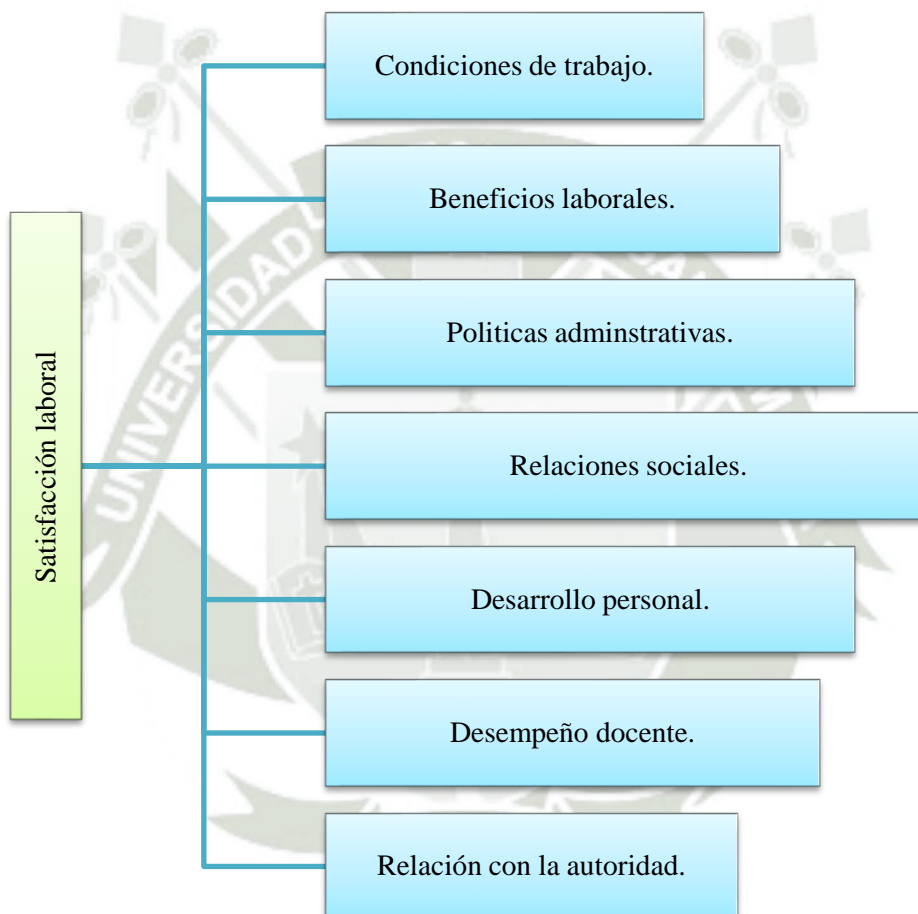
Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 25.

Como se aprecia, en las frecuencias y porcentajes expresados en la Tabla 25 y la Figura 24, se presentan los resultados hallados a la subdimensión “Optimismo” de la dimensión “Componente estado de ánimo” de la variable “Inteligencia emocional” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los resultados indican que el 51.72 % de trabajadores que participaron en la investigación se hallan en un nivel promedio de *Optimismo*, el 17.24 % se encuentra en el nivel alto, otro 17.24 % en un nivel bajo, el 6.9 % se encuentra en el nivel muy alto, el 5.17 % fue ubicado en el nivel muy bajo y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se halló en el nivel marcadamente alto en la subdimensión “Optimismo” de la dimensión “Componente estado de ánimo”.

### 3. Tablas de la variable “Satisfacción laboral”

El análisis de la variable satisfacción laboral se realizó considerando las dimensiones que se observa a continuación.

**Figura 25.** Presentación de resultados descriptivos de la variable “Satisfacción laboral”



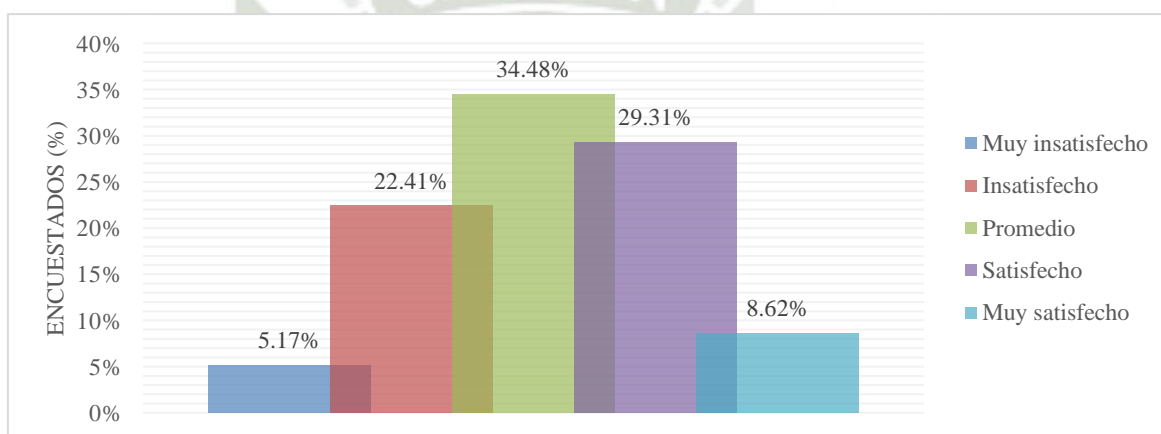
*Nota:* Elaboración a partir del Escala de la Satisfacción Laboral (SL- SPC).

**Tabla 26.** Nivel de satisfacción laboral

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	3	5.17	5.17
<b>Insatisfecho</b>	13	22.41	27.59
<b>Promedio</b>	20	34.48	62.07
<b>Satisfecho</b>	17	29.31	91.38
<b>Muy satisfecho</b>	5	8.62	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 26.** Nivel de satisfacción laboral.



*Nota:* Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 26.

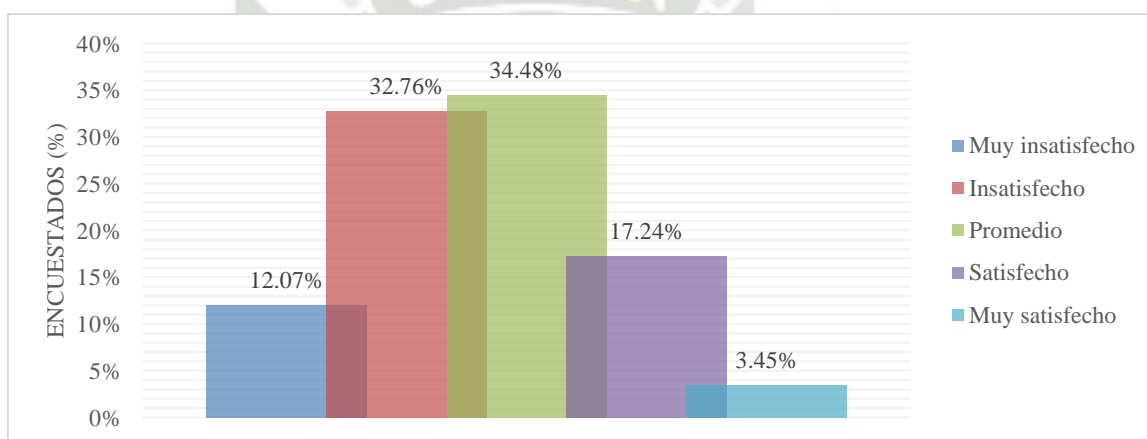
En la Tabla 26 y Figura 26 se tiene representado las frecuencias y porcentajes de los resultados hallados sobre el nivel de la variable “Satisfacción laboral” que se encontró en campo. Como se aprecia, el 34.48 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna que fueron encuestados, presentaron una satisfacción laboral en un nivel promedio, el 29.31 % se ubicó en el nivel satisfecho, el 22.41 % tiene un nivel insatisfecho, el 8.62 % presentó un nivel muy satisfecho y el 5.17 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral.

**Tabla 27.** Nivel de la dimensión “Condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	7	12.07	12.07
<b>Insatisfecho</b>	19	32.76	44.83
<b>Promedio</b>	20	34.48	79.31
<b>Satisfecho</b>	10	17.24	96.55
<b>Muy satisfecho</b>	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 27.** Nivel de la dimensión “Condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 27.

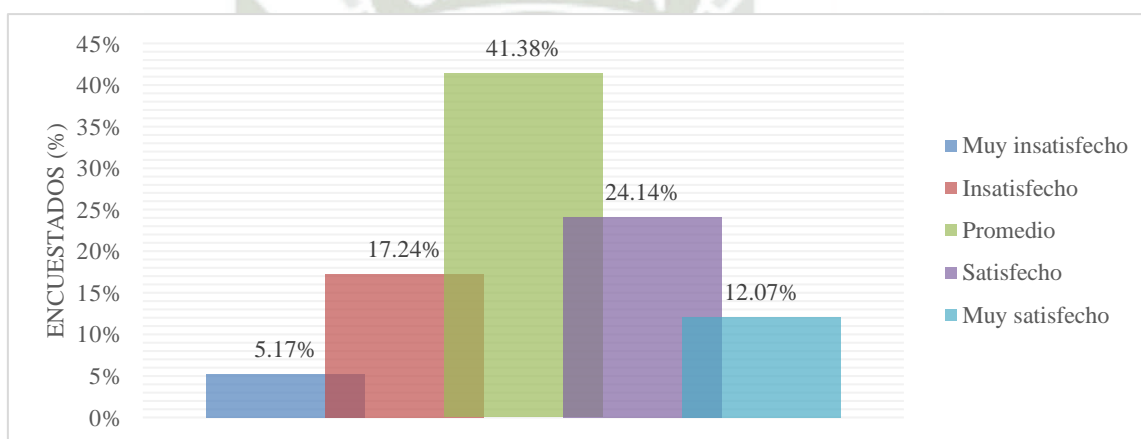
La Tabla 27 y la Figura 27 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Condiciones de trabajo” de la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 34.48 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio de *condiciones de trabajo*, el 32.76 % estaba en un nivel insatisfecho, el 17.24 % se hallaba en el nivel satisfecho, el 12.07 % estuvo en el nivel muy insatisfecho y el 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy satisfecho en las *condiciones de trabajo* de la satisfacción laboral.

**Tabla 28.** Nivel de la sub dimensión “Beneficios laborales” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	3	5.17	5.17
<b>Insatisfecho</b>	10	17.24	22.41
<b>Promedio</b>	24	41.38	63.79
<b>Satisfecho</b>	14	24.14	87.93
<b>Muy satisfecho</b>	7	12.07	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 28.** Nivel de la sub dimensión “Beneficios laborales” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 28.

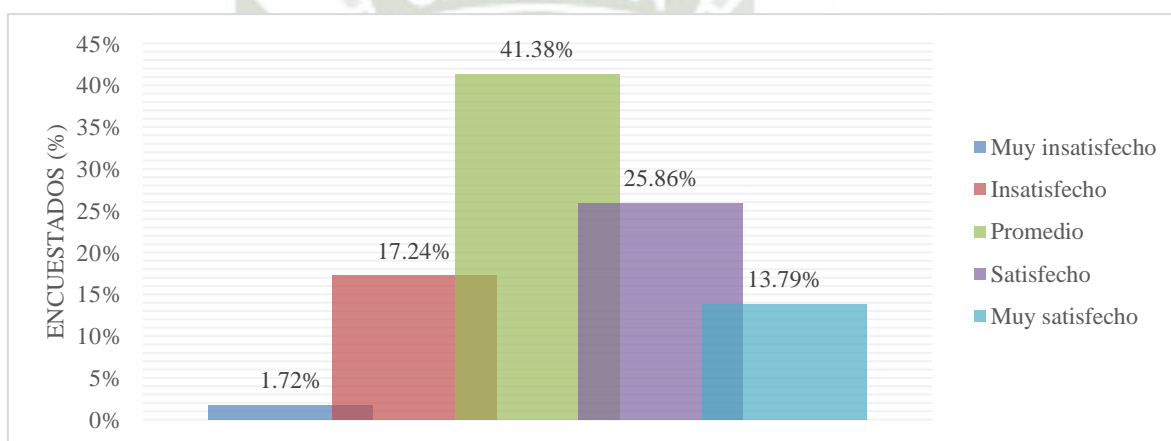
La Tabla 28 y la Figura 28 representan los resultados, expresada en frecuencia y porcentaje, sobre el nivel de la dimensión “Beneficios laborales” de la variable “Satisfacción laboral” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El análisis de los datos realizado, luego del trabajo de campo, permiten conocer que el 41.38 % de trabajadores que aceptaron participar en la investigación se ubicaba en el nivel promedio de la dimensión *Beneficios laborales*, el 24.14 % se ubicó en el nivel satisfecho, el 17.24 % estuvo en el nivel insatisfecho, el 12.07 % se ubicó en el nivel muy satisfecho y el 5.17 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se encontró en el nivel muy insatisfecho de la en la dimensión *Beneficios laborales*.

**Tabla 29.** Nivel de la dimensión “Políticas administrativas” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	1	1.72	1.72
<b>Insatisfecho</b>	10	17.24	18.97
<b>Promedio</b>	24	41.38	60.34
<b>Satisfecho</b>	15	25.86	86.21
<b>Muy satisfecho</b>	8	13.79	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 29.** Nivel de la dimensión “Políticas administrativas” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 29.

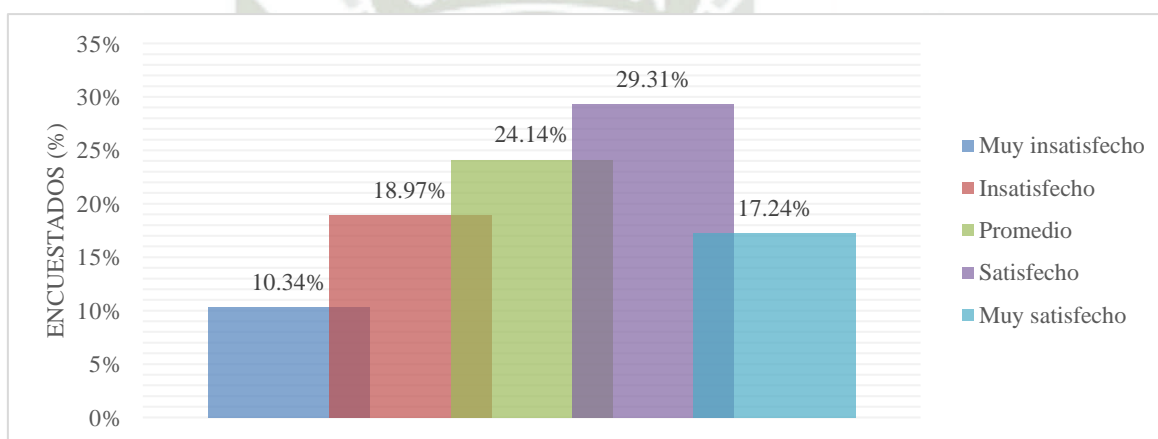
Como se observa, en la Tabla 29 y la Figura 29 se representan las frecuencias y porcentajes, encontrados sobre la dimensión “Políticas administrativas” de la variable “Satisfacción laboral” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El trabajo de campo realizado, permitió conocer que el 41.38 % de trabajadores se hallaba en un nivel promedio de la dimensión *Políticas administrativas*, en el 25.86 % se encontró un nivel satisfecho, en el 17.24 % en el nivel insatisfecho, el 13.79 % estuvo en el nivel muy insatisfecho y el 1.72 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel muy insatisfecho de la dimensión “Políticas administrativas” de la variable “Satisfacción laboral”.

**Tabla 30.** Nivel de la dimensión “Relaciones sociales” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	6	10.34	10.34
<b>Insatisfecho</b>	11	18.97	29.31
<b>Promedio</b>	14	24.14	53.45
<b>Satisfecho</b>	17	29.31	82.76
<b>Muy satisfecho</b>	10	17.24	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 30.** Nivel de la dimensión “Relaciones sociales” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 30.

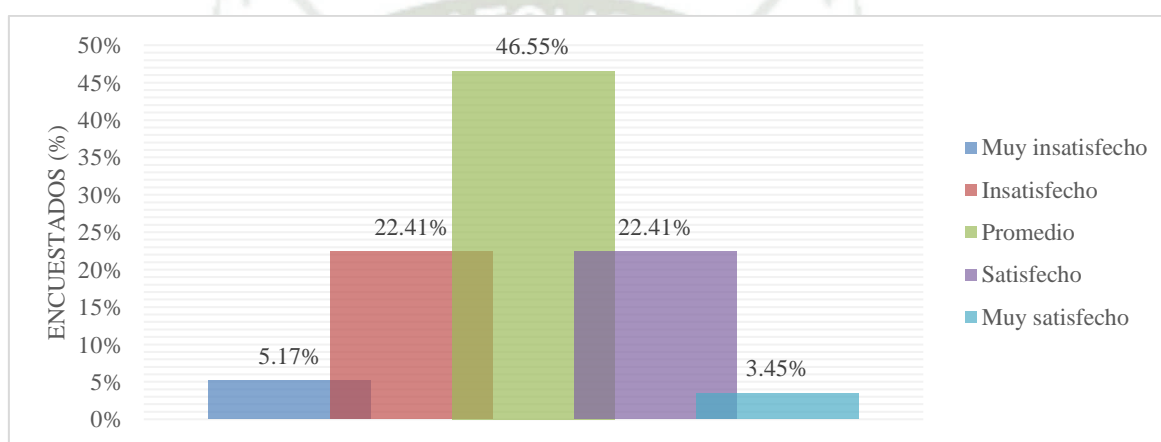
En la Tabla 30 y la Figura 30 se han representado los resultados en frecuencias y porcentajes que se hallaron sobre la dimensión “Relaciones sociales” de la variable “Satisfacción laboral” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Según lo analizado en campo, se tienen que el 29.31 % de trabajadores que fueron encuestados se ubicaba en el nivel satisfecho de *Relaciones sociales* de la satisfacción laboral, el 24.14 % se ubicó en el nivel promedio, el 18.97 % en el nivel insatisfecho, el 17.24 % tenía un nivel muy satisfecho y en el 10.34 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se encontraron en el nivel muy insatisfecho en la dimensión “Relaciones sociales” de la variable “Satisfacción laboral”.

**Tabla 31.** Nivel de la dimensión “Desarrollo personal” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
Muy insatisfecho	3	5.17	5.17
Insatisfecho	13	22.41	27.59
Promedio	27	46.55	74.14
Satisfecho	13	22.41	96.55
Muy satisfecho	2	3.45	100.00
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 31.** Nivel de la dimensión “Desarrollo personal” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 31.

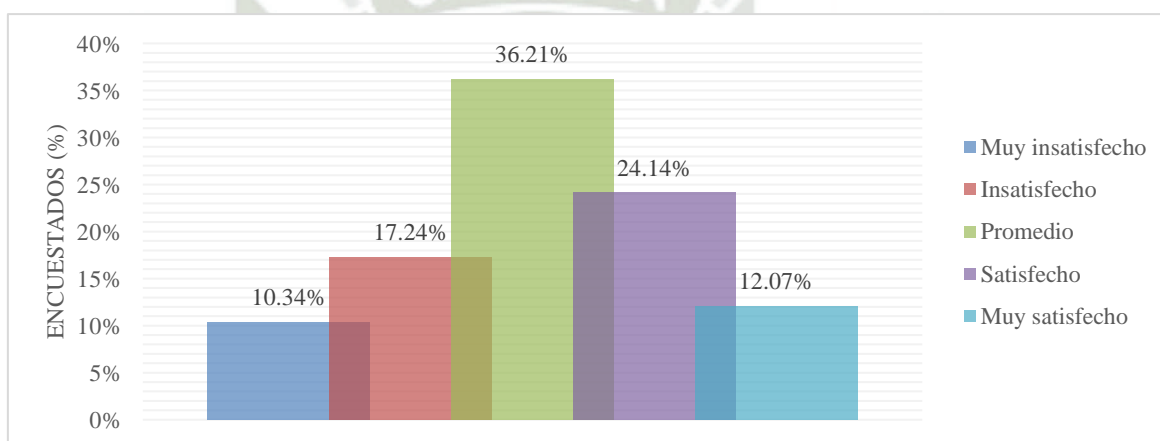
Como se aprecia, en las frecuencias y porcentajes expresados en la Tabla 31 y la Figura 31, se presentan los resultados hallados a la dimensión “Desarrollo personal” de la variable “Satisfacción laboral” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los resultados indican que el 46.55 % de trabajadores que participaron en la investigación se hallan en un nivel promedio de *Desarrollo personal*, el 22.41 % se encuentra en el nivel satisfecho, otro 22.41 % en un nivel insatisfecho, el 5.17 % se encuentra en el nivel muy insatisfecho y el 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se halló en el nivel muy satisfecho en la dimensión “Desarrollo personal” de la variable “Satisfacción laboral”.

**Tabla 32.** Nivel de la dimensión “Desempeño de tareas” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	6	10.34	10.34
<b>Insatisfecho</b>	10	17.24	27.59
<b>Promedio</b>	21	36.21	63.79
<b>Satisfecho</b>	14	24.14	87.93
<b>Muy satisfecho</b>	7	12.07	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 32.** Nivel de la dimensión “Desempeño de tareas” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 32.

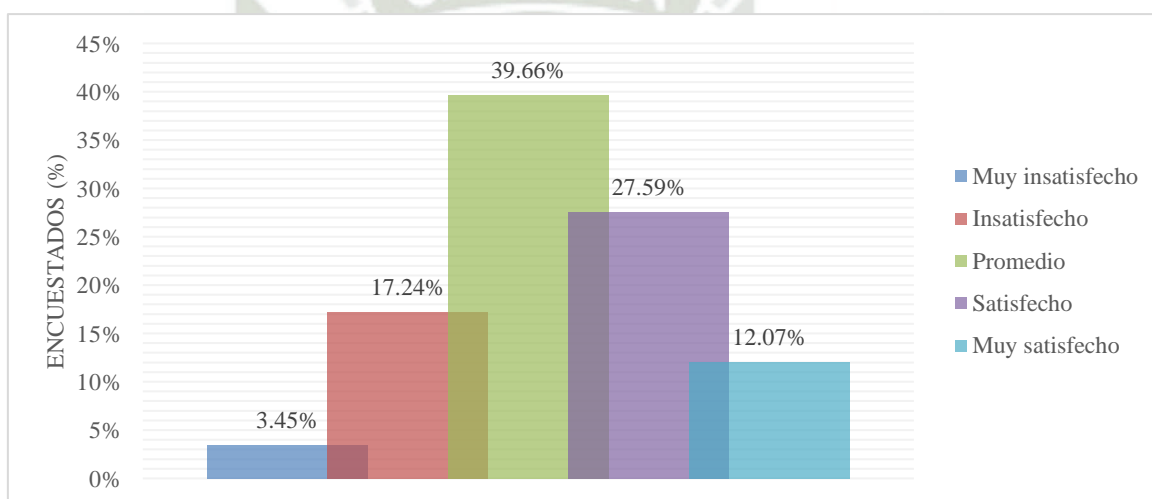
Los resultados permiten presentar, en las frecuencias y porcentajes, la observado en la Tabla 32 y la Figura 32, sobre los niveles encontrados en la dimensión “Desempeño de tareas” de la variable “Satisfacción laboral” que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Como se aprecia, los cuestionarios analizados ubicaron al 36.21 % de trabajadores en el nivel promedio de *Desempeño de tareas*, el 24.14 % de encuestados estuvo en el nivel satisfecho, el 17.24 % en el nivel insatisfecho, el 12.07 % de trabajadores estuvieron en el nivel muy satisfecho, el 10.34 % de trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se ubicó en el nivel muy insatisfecho de la dimensión “Desempeño de tareas” de la variable “Satisfacción laboral”.

**Tabla 33.** Nivel de la dimensión “Relación con la autoridad” de la satisfacción laboral.

Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%C)
<b>Muy insatisfecho</b>	2	3.45	3.45
<b>Insatisfecho</b>	10	17.24	20.69
<b>Promedio</b>	23	39.66	60.34
<b>Satisfecho</b>	16	27.59	87.93
<b>Muy satisfecho</b>	7	12.07	100.00
<b>Total</b>	58	100.00	

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

**Figura 33.** Nivel de la dimensión “Relación con la autoridad” de la satisfacción laboral.



Nota: Figura desarrollada según los datos expuesto en la Tabla 33.

La Tabla 33 y la Figura 33 permiten conocer la frecuencia y porcentaje de los resultados del nivel de la dimensión “Relación con la autoridad” de la satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. Los datos permiten conocer que el 39.66 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio de *Relación con la autoridad* de la satisfacción laboral, el 27.59 % estaba en un nivel satisfecho, el 17.24 % se hallaba en el nivel insatisfecho, el 12.07 % estuvo en el nivel muy satisfecho y el 3.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna estuvo en el nivel muy insatisfecho la dimensión “Relación con la autoridad” de la satisfacción laboral.

#### 4. Tablas resumen de la variable “Inteligencia emocional” y “Satisfacción laboral”.

**Tabla 34.** Tabla resumen de la variable “Inteligencia emocional”.

Categorías	Intrapersonal		Interpersonal		Adaptabilidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo		Inteligencia emocional	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Marcadamentne baja</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,72	0	0,00
<b>Muy baja</b>	5	8,62	4	6,90	6	10,34	3	5,17	1	1,72	2	3,45
<b>Baja</b>	8	13,79	13	22,41	8	13,79	11	18,97	12	20,69	11	18,97
<b>Promedio</b>	27	46,55	19	32,76	26	44,83	28	48,28	27	46,55	31	53,45
<b>Alta</b>	14	24,14	20	34,48	13	22,41	13	22,41	12	20,69	12	20,69
<b>Muy alta</b>	4	6,90	2	3,45	5	8,62	1	1,72	3	5,17	2	3,45
<b>Marcadamente alta</b>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	3,45	2	3,45	0	0,00
<b>Total</b>	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se puede observar en la Tabla 34, el mayor porcentaje tanto en las dimensiones como en la variable “Inteligencia emocional” se hallan en el nivel promedio.

**Tabla 35.** Tabla resumen de la variable “Satisfacción laboral”.

Categorías	Condiciones de trabajo		Beneficios laborales		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño docente		Relación con la autoridad		Satisfacción laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	7	12,07	3	5,17	1	1,72	6	10,34	3	5,17	6	10,34	2	3,45	3	5,17
<b>Insatisfecho</b>	19	32,76	10	17,24	10	17,24	11	18,97	13	22,41	10	17,24	10	17,24	13	22,41
<b>Promedio</b>	20	34,48	24	41,38	24	41,38	14	24,14	27	46,55	21	36,21	23	39,66	20	34,48
<b>Satisfecho</b>	10	17,24	14	24,14	15	25,86	17	29,31	13	22,41	14	24,14	16	27,59	17	29,31
<b>Muy satisfecho</b>	2	3,45	7	12,07	8	13,79	10	17,24	2	3,45	7	12,07	7	12,07	5	8,62
<b>Total</b>	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00	58	100,00

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se puede observar en la Tabla 35, el mayor porcentaje tanto en las dimensiones como en la variable “Satisfacción laboral” se hallan en el nivel promedio.

## 5. Pruebas estadísticas.

Para poder realizar el análisis inferencial de las variables se requiere, inicialmente, establecer si los datos son normales, así, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que se tienen más de 50 observaciones. Así, se obtuvo:

**Tabla 36.** Prueba de Kolmogorov-Smirnov de os datos.

	Estadístico	gl	Sig.	Distribución
Componente intrapersonal	.087	58	,200*	Normal
Componente interpersonal	.135	58	.010	No normal
Componente de adaptabilidad	.089	58	,200*	Normal
Componente manejo de estrés	.131	58	.015	No normal
Componente estado de ánimo general	.127	58	.021	No normal
Escala de Inteligencia emocional	.075	58	,200*	Normal
Escala de Satisfacción laboral	.063	58	,200*	Normal

*Nota:* Prueba con la corrección de significancia de Lilliefors. Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se puede observar en la Tabla 36, las variables con un Sig.<0.05 no tienen distribución normal, de tal forma que, con ellas se aplicó una prueba no paramétrica de correlación, en este caso la prueba Correlación de Pearson y, para las que tuvieron distribución normal, una prueba paramétrica, en este caso la prueba de Correlación de Spearman. Respecto a la intensidad de las variables se consideró la escala de rango desarrollada por Hernández y Mendoza (56).

**Tabla 37.** Escala valorativa de la dirección e intensidad de las correlaciones.

Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
<b>Correlaciones negativas</b>	- 0.91 a -1.00 = Correlación negativa perfecta.
	- 0.76 a -0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
	- 0.51 a - 0.75 = Correlación negativa considerable.
	- 0.11 a - 0.50 = Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10 = Correlación negativa débil.
<b>No existe correlación</b>	0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
<b>Correlaciones positivas</b>	0.01 a 0.10 = Correlación positiva débil.
	0.11 a 0.50 = Correlación positiva media.
	0.51 a 0.75 = Correlación positiva considerable.
	0.76 a 0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
	0.91 a 1.00 = Correlación positiva perfecta.

*Nota.* Adaptada de Hernández-Sampieri y Mendoza (56)

Seguidamente se procedió a contrastar la hipótesis de investigación, para ello, es necesario que se plantee la hipótesis nula de la hipótesis general de la investigación, la cual es:

H<sub>0</sub>: Es probable que la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna NO se relacione con la satisfacción laboral que presentan, año 2021.

H<sub>1</sub>: Es probable que la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se relacione con la satisfacción laboral que presentan, año 2021.

Seguidamente, se debió establecer el nivel de significancia alfa ( $\alpha$ ) que se utilizó como punto de corte para decidir si se acepta o no la hipótesis de la investigación. En el presente estudio, se estableció como nivel de significancia alfa ( $\alpha$ ) el 0.05 (5%), de tal forma que si la significancia bilateral (p-valor) que resulte de la prueba de correlación es inferior a nivel de significancia alfa ( $p < \alpha$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta en la investigación, caso contrario ( $p > \alpha$ ) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Para elegir la prueba de correlación se consideró el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, por ello, en vista de que ambas variables tienen distribución normal correspondió aplicar la prueba paramétrica de Correlación de Pearson, que tiene la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{\sum Z_x Z_y}{N}$$

Representación:

$r$  = Coeficiente de correlación de Pearson.

$x$  = Variable “Inteligencia emocional”.

$y$  = Variable “Satisfacción laboral”.

$Z_x$  = Desviación estándar de la variable “Inteligencia emocional”.

$Z_y$  = Desviación estándar de la variable “Satisfacción laboral”.

El resultado obtenido luego de aplicar la prueba paramétrica de correlación de Pearson es el siguiente:

**Tabla 38.** Prueba de correlación de Pearson para la hipótesis general.

		Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
<b>Inteligencia emocional</b>	Correlación de Pearson	1	,465
	Sig. (bilateral)		.000
	N	58	58
<b>Satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	,465	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	58	58

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Los resultados observados en la Tabla 38 sobre la prueba de Correlación de Pearson, indicaron una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa establecido ( $p=0.000 < \alpha$ ), en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula de la investigación y se aceptó la hipótesis propuesta, afirmando que la *Inteligencia emocional* tiene una correlación significativa con la *Satisfacción laboral*.

Por otro lado, la prueba de Correlación de Pearson mostró un coeficiente de correlación entre las variables de  $r=0.465$ , el cual, de acuerdo la escala valorativa de la dirección e intensidad de las correlaciones que se tiene en la Tabla 37, la correlación es positiva de intensidad media, de esta forma, la correlación entre las variables es directa, es decir, el incremento de una de ella provoca el incremento de la otras, así, se afirma que si se incrementa la inteligencia emocional, entonces, se incrementaría en una intensidad media la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

Para poder tener una mejor comprensión del fenómeno en estudio, se procedió a analizar las correlaciones entre las dimensiones de la variable “Inteligencia emocional” y la Variable “Satisfacción laboral”, así, se obtuvo:

**Tabla 39.** Prueba de correlación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

		Componente intrapersonal de la Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
<b>Componente intrapersonal de la Inteligencia emocional</b>	Correlación de Pearson	1	,261
	Sig. (bilateral)		.048
	N	58	58
<b>Satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	,261	1
	Sig. (bilateral)	.048	
	N	58	58

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se aprecia en la Tabla 39, entre el *Componente intrapersonal* de la variable “Inteligencia emocional” y la variable “Satisfacción laboral” se aplicó la prueba de correlación de Pearson en vista de ambas variables tenían distribución normal. Los resultados indican una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa, por tanto, se afirma que existe una correlación significativa entre las variables ( $p=0.048 < \alpha$ ). Asimismo, esta correlación, según la Tabla 37, es positiva (directa) y de una intensidad media ( $r=0.261$ ), por consiguiente, se afirma que el incremento del *Componente intrapersonal* de la Inteligencia emocional incrementaría, en una intensidad media, la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

**Tabla 40.** Prueba de correlación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

		Componente intrapersonal de la Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Componente intrapersonal de la Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. bilateral	.000
		N	58
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,607
		Sig. bilateral	.000
		N	58

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se aprecia en la Tabla 40, entre el *Componente interpersonal* de la variable “Inteligencia emocional” y la variable “Satisfacción laboral” se aplicó la prueba de correlación de Spearman en vista de una de las variables no tenía distribución normal. Lo resultados indican una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa, por tanto, se afirma que existe una correlación significativa entre las variables ( $p=0.000<\alpha$ ). Asimismo, esta correlación, según la Tabla 37, es positiva (directa) y de una intensidad considerable ( $r_s=0.607$ ), por consiguiente, se afirma que el incremento del *Componente interpersonal* de la Inteligencia emocional incrementaría, en una intensidad considerable, la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

**Tabla 41.** Prueba de correlación entre el componente de adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

		Componente de adaptabilidad de la Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
<b>Componente de adaptabilidad de la Inteligencia emocional</b>	Correlación de Pearson	1	,453
	Sig. (bilateral)		.000
	N	58	58
<b>Satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	,453	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	58	58

*Nota:* Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se aprecia en la Tabla 41, entre el *Componente de adaptabilidad* de la variable “Inteligencia emocional” y la variable “Satisfacción laboral” se aplicó la prueba de correlación de Pearson en vista de ambas variables tenían distribución normal. Lo resultados indican una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa, por tanto, se afirma que existe una correlación significativa entre las variables ( $p=0.000<\alpha$ ). Asimismo, esta correlación, según la Tabla 37, es positiva (directa) y de una intensidad media ( $r=0.453$ ), por consiguiente, se afirma que el incremento del *Componente de adaptabilidad* de la Inteligencia emocional incrementaría, en una intensidad media, la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

**Tabla 42.** Prueba de correlación entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

		Componente manejo de estrés de la Inteligencia emocional		Satisfacción laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Componente manejo de estrés de la Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,631
		Sig. bilateral		.000
		N	58	58
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,631	1.000
		Sig. bilateral	.000	
		N	58	58

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se aprecia en la Tabla 42, entre el *Componente manejo de estrés* de la variable “Inteligencia emocional” y la variable “Satisfacción laboral” se aplicó la prueba de correlación de Spearman en vista de una de las variables no tenía distribución normal. Lo resultados indican una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa, por tanto, se afirma que existe una correlación significativa entre las variables ( $p=0.000 < \alpha$ ). Asimismo, esta correlación, según la Tabla 37, es positiva (directa) y de una intensidad considerable ( $r_s=0.631$ ), por consiguiente, se afirma que el incremento del *Componente manejo de estrés* de la Inteligencia emocional incrementaría, en una intensidad considerable, la Satisfacción labora de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

**Tabla 43.** Prueba de correlación entre el componente estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

		Componente estado de ánimo general de la Inteligencia emocional		Satisfacción laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Componente estado de ánimo general de la Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	,663
		Sig. bilateral		.000
		N	58	58
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,663	1.000
		Sig. bilateral	.000	
		N	58	58

Nota: Tabla elaborada según los datos recopilados en campo.

Como se aprecia en la Tabla 43, entre el *Componente estado de ánimo general* de la variable “Inteligencia emocional” y la variable “Satisfacción laboral” se aplicó la prueba de correlación de Spearman en vista de una de las variables no tenía distribución normal. Lo resultados indican una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa, por tanto,

se afirma que existe una correlación significativa entre las variables ( $p=0.000<\alpha$ ). Asimismo, esta correlación, según la Tabla 37, es positiva (directa) y de una intensidad considerable ( $r_s=0.663$ ), por consiguiente, se afirma que el incremento del *Componente estado de ánimo general* de la Inteligencia emocional incrementaría, en una intensidad considerable, la Satisfacción labora de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.



## DISCUSIÓN

La investigación consideró como objetivo general establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. Para poder lograr el objetivo general planteado se consideró como primer objetivo específico el identificar la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. Los resultados permitieron establecer que el 54.45 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna presentó una inteligencia emocional en un nivel promedio, el 20.69 % se ubicó en el nivel alto y el 18.97 % tiene un nivel bajo. Respecto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional, se pudo conocer que: en el componente intrapersonal, el 46.55 % de trabajadores tenían un nivel promedio y el 21.14 % estaba en un nivel alto; en el componente interpersonal, el 34.48 % de trabajadores tenían un nivel alto, el 32.76 % estaba en un nivel promedio y el 22.41 % se hallaba en el nivel bajo; en el componente de adaptabilidad, el 44.83 % tenían un nivel promedio y el 22.41 % estaba en un nivel alto; en el componente manejo de estrés, el 48.28 % tenía un nivel promedio, el 22.41 % en un nivel alto y el 18.97 % se hallaba en el nivel bajo; finalmente, en el componente estado de ánimo, el 46.55 % de trabajadores tenían un nivel promedio, el 20.69 % estaba en un nivel alto y otro 20.69 % se hallaba en el nivel bajo.

En relación al segundo objetivo específico, este buscó identificar la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. Al respecto se pudo determinar, entre los resultados de mayor incidencia, que el 34.48 % de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna que fueron encuestados, presentaron una satisfacción laboral en un nivel promedio, el 29.31 % se ubicó en el nivel satisfecho, el 22.41 % tenía un nivel insatisfecho. Respecto a las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se pudo encontrar: en la dimensión condiciones de trabajo, que el 34.48 % de trabajadores que participaron en la investigación tenían un nivel promedio de condiciones de trabajo y el 32.76 % estaba en un nivel insatisfecho; en la dimensión beneficios laborales, que el 41.38 se ubicaba en el nivel promedio de la dimensión Beneficios laborales y el 24.14 % se ubicó en el nivel satisfecho; en la dimensión políticas administrativas, que el 41.38 % de trabajadores se hallaba en un nivel promedio y en el 25.86 % se encontró un nivel satisfecho; en la dimensión relaciones sociales, se halló que el 29.31 % se ubicaba en el nivel satisfecho y el 24.14 % se ubicó en el nivel promedio; en la dimensión desarrollo personal, se encontró que el 46.55 % se tenía un nivel promedio, el 22.41 % se encuentra en el nivel satisfecho y

otro 22.41 % en un nivel insatisfecho; en la dimensión desempeño de tareas, se encontró que al 36.21 % de trabajadores en el nivel promedio, el 24.14 % estuvo en el nivel satisfecho y el 17.24 % en el nivel insatisfecho; finalmente, en la dimensión relación con la autoridad, se encontró que el 39.66 % tenía un nivel promedio y el 27.59 % estaba en un nivel satisfecho.

Sobre el tercer objetivo específico de la investigación, este busco relacionar la Inteligencia Emocional con la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. Para ello, se aplicó la prueba de Correlación de Pearson, que indico una significancia bilateral inferior al nivel de significancia alfa establecido ( $p=0.000<\alpha$ ) y un coeficiente de correlación entre las variables de  $r=0.465$ , el cual, permite establecer que el incremento de una de ella provoca el incremento de la otras, así, se afirma que si se incrementa la inteligencia emocional, entonces, se incrementaría en una intensidad media la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.

Respecto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional con la variable satisfacción emocional, la investigación encontró: entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral una correlación directa de intensidad media ( $p=0.048$ ;  $r=0.261$ ); entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral una correlación directa de intensidad considerable ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.607$ ); entre el componente adaptabilidad de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral una correlación directa de intensidad media ( $p=0.048$ ;  $r=0.453$ ); entre el componente manejo de estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral una correlación directa de intensidad considerable ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.631$ ); finalmente, entre el componente estado de ánimo general de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral una correlación directa de intensidad considerable ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.663$ ).

Los resultados encontrados permiten que se pueda discutir con los objetivos de la investigación, así se respalda a Abarca et al (49) quienes concluyeron que el 64.29 % de entrevistadas tenía una inteligencia emocional adecuada y el nivel de satisfacción en un nivel moderado se observaba en el 12.5%. Asimismo, la investigación puedo concluir que, en las participantes, había un adecuado manejo de emociones propias que influían en que tengan una mejor satisfacción laboral.

También se respalda a De la Villa Moral y Ganzo (51) quienes concluyeron que la inteligencia emocional tiene una relación con la satisfacción laboral. La investigación analizó a 214 participantes con edades de entre 18 y 65 años de edad (DT=12.967; media=39.69; 43.75 % hombres; 56.25% mujeres), los cuales, pertenecían a distintos ámbitos profesionales de la salud y otros sectores sociales como educación, los cuales, contaban con niveles diferentes de experiencia. Uno de los principales hallazgos de la investigación fue establecer que la dedicación profesional es un elemento que tiene una influencia, tanto en la satisfacción en el trabajo como en la inteligencia emocional que presentaban los entrevistados.

Igualmente se respalda lo hallado por Cáceres (52) quien concluyó que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $r_s=0.733$ ;  $p=0.00$ ) con una intensidad fuerte. Asimismo, se encontró relación entre la inteligencia emocional en su dimensión intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad y ánimo general con las dimensiones de satisfacción de las tareas, reconocimiento personal, condiciones de trabajo y beneficios económicos.

En esa línea también se respalda a Apaza y Carrillo Cusi (53) quienes concluyeron que **existe** una relación significativa estadística entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Asimismo, se pudo establecer que el 64.29% de enfermeras tenían un nivel de satisfacción laboral y una adecuada inteligencia emocional. De la misma manera, el 12.50% de entrevistadas presentaban una moderada insatisfacción laboral y, al mismo, tiempo poca inteligencia emocional.

Por otro lado, no se respalda lo encontrado por De la Torre (50) quien concluyó que la inteligencia emocional no tiene relación con la satisfacción laboral, considerando que la inteligencia emocional se desarrolla según las experiencias que las personas viven, mientras que la satisfacción laboral se determina por factores relacionados al trabajo. Asimismo, se estableció que el componente intrapersonal, interpersonal, manejo de estrés, estado de ánimo y adaptación/ajuste no tiene una relación con la satisfacción laboral en los trabajadores investigados.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se identificó la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. La investigación halló que el 54.45 % de los trabajadores presentó una inteligencia emocional en un nivel promedio. En cuanto a las dimensiones se halló que el 46.55 % tenían un nivel promedio en el componente intrapersonal; el 34.48 % tenía un nivel alto en el componente interpersonal; el 44.83 % tenían un nivel promedio en el componente de adaptabilidad; el 48.28 % tenía un nivel promedio en el componente manejo de estrés y el 46.55 % tenía un nivel promedio en el componente estado de ánimo.

**SEGUNDA:** Se identificó la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. La investigación encontró que el 34.48 % de los trabajadores presentaron una satisfacción laboral en un nivel promedio. En cuanto las dimensiones de la variable, se halló que el 34.48 % tenían un nivel promedio en la dimensión condiciones de trabajo; el 41.38 se ubicaba en el nivel promedio en la dimensión beneficios laborales; el 41.38 % se hallaba en un nivel promedio en la dimensión políticas administrativas; el 29.31 % se ubicaba en el nivel satisfecho en la dimensión relaciones sociales; el 46.55 % se tenía un nivel promedio en la dimensión desarrollo personal; el 36.21 % estuvo en el nivel promedio en la dimensión desempeño de tareas; finalmente, el 39.66 % tenía un nivel promedio en la dimensión relación con la autoridad.

**TERCERA:** Se encontró una relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. La prueba de correlación de Pearson encontró que la existencia de una correlación significativa, directa y de intensidad media entre las variables. Asimismo, se pudo establecer que la satisfacción laboral se relacionaba en una intensidad media con el componente intrapersonal ( $p=0.048$ ;  $r=0.261$ ) y con el componente adaptabilidad ( $p=0.048$ ;  $r=0.453$ ); en una intensidad considerable con el componente interpersonal ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.607$ ); con el componente manejo de estrés ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.631$ ) y con el componente estado de ánimo general ( $p=0.00$ ;  $r_s=0.663$ ).

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a la Gerencia del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, desarrollar programas dirigidos a sus trabajadores para mejorar su inteligencia emocional, ello, debido a que se encontró que la mejora de la inteligencia emocional mejora en una intensidad media la satisfacción laboral de los trabajadores. Para ello, se debe buscar el soporte del área de psicología de la organización o de psicólogos que tengan experiencia en talleres laborales en los que se analice el proceso emocional y lograr mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores

**SEGUNDA:** Se recomienda a la Gerencia del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, desarrollar otras investigaciones que puedan evidenciar los elementos que también se relacionan la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud, entre los que podrían estar, el estilo de liderazgo organizacional, las relaciones interpersonales o la motivación laboral. De esta forma, se podrán implementar políticas gerenciales para lograr un incremento en la satisfacción labor de los trabajadores que beneficiará la organización y a la comunidad que requiere sus servicios de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pinedo I, Yáñez J. Emociones básicas y emociones morales complejas: claves de comprensión y criterios de clasificación desde una perspectiva cognitiva. Tesis Psicológica. 2020;; p. 198 - 219.
2. Ayala JA. La música en las emociones. Lima: Universidad peruana Unión ; 2020.
3. Paredes A, Coria GF, Marcos AY, Sedano S. La regulación emocional como categoría transdiagnóstica a través de los problemas clínicos: un estudio narrativo. Interacciones. 2021.
4. Fernández-Arenas M. I Congreso Iberoamericano de Docentes. In La inteligencia emocional en el aula; 2018; Algeciras.
5. Jaimes D. La inteligencia emocional y la primera infancia una perspectiva sociopolítica. Revista Dialéctica. 2019; 2019.
6. Luy C. El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) en el desarrollo de la inteligencia emocional de estudiantes universitarios. Revista Propósitos y Representaciones. 2019; 7(2): p. 370-383.
7. Rizo K. Relación entre la inteligencia emocional y conductas de riesgo en adolescentes de dos escuelas públicas de Lima Metropolitana. Lima: Universidad de Lima ; 2019.
8. Saldaña MA. Inteligencia emocional en estudiantes de psicología de una universidad privada de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada del Norte ; 2021.
9. Gallardo E. Inteligencia emocional y satisfacción con la vida en adolescentes del programa de escuela de líderes de Lima Norte. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2020.
10. Palomino P, Almenara C. Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias. Revista digital de investigación en docencia Universitaria. 2019;; p. 1-16.

11. Recuenco A. Inteligencia emocional: El lenguaje de más valor en el mundo de hoy. SCIÉNDO. 2020;; p. 197 - 205.
12. Fernández P, Cabello R. La Inteligencia Emocional como fundamento de la Educación Emocional. Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar. 2021;; p. 31 - 46.
13. Calva R. Acerca de la inteligencia emocional. MagotziBoletín Científico de Artes. 2020;; p. 15 - 21.
14. Navarro M. Las competencias emocionales de dos estudiantes de secundaria con alta dotación. Costa Rica: Universidad Nacional de Costa Rica; 2021.
15. Ordoñez E. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de secundaria del Alto y Bajo Tulumayo Provincia de Concepción. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú ; 2018.
16. Torre Bdl. La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019.
17. Cassinelli I. Inteligencia emocional y su relación con las habilidades gerenciales en la alta dirección y mandos medios de la empresa transportes línea Trujillo 2019. Trujillo: Universidad privada del Norte ; 2019.
18. Jiménez A. Inteligencia emocional Madrid: Lúa Ediciones; 2018.
19. Paredes J. Relación entre inteligencia emocional y el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de 7mo año de la unidad educativa Virgilio Urgiles Miranda. Informe de tesis. Milagro: Universidad Estatal de Milagro; 2018.
20. Mendoza A. Inteligencia emocional en los estudiantes de quinto grado de primaria en la Institución Educativa Estatal del distrito de Barranco, 2017. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018.

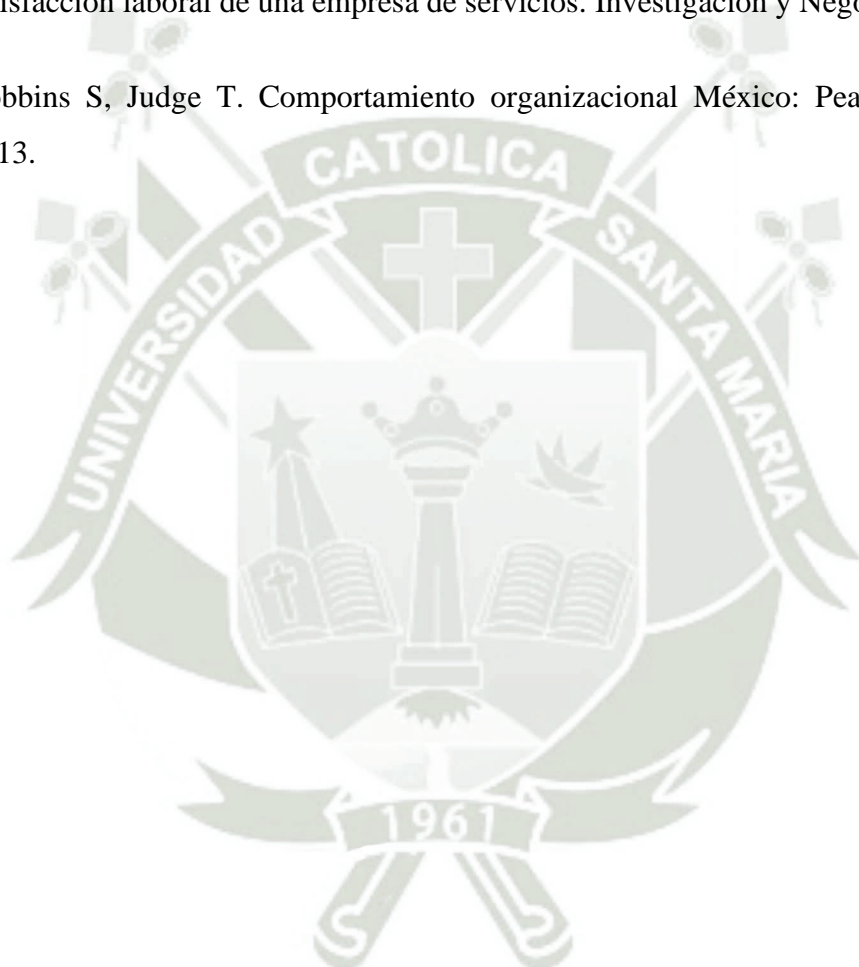
21. Torres M. Inteligencia emocional en estudiantes del VII ciclo de una institución educativa pública de jornada escolar completa de Pomabamba en Ancash. Ancash: Universidad Marcelino Champagnat ; 2021.
22. Carranza D. Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Service S.A. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2019.
23. Samaniego M. Inteligencia emocional y depresión en el contexto del confinamiento en los estudiantes del Instituto Latino de Cusco, 2020. Cusco: Universidad Continental; 2021.
24. Olivares A, Gamarra C. Inteligencia emocional en el sector educativo. Educare et Comunicare. 2019;; p. 44 - 52.
25. Rengifo E. Inteligencia emocional y procrastinación en alumnos de secundaria de una situación educativa Nacional de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego ; 2020.
26. Pedraza Melo N. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Innovar. 2020; 30(76).
27. Palma Carrillo S. Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana Lima; 2004.
28. Sánchez Trujillo MG, García Vargas M. Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica. 2017; 22(2).
29. Jiménez Figueroa A, Bravo Castillo C, Toledo Andaur B. Conflicto trabajo familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. Chile: Universidad de Talca; 2020.
30. Govea Andrade K, Zuñiga Briones D. El clima organizacional como factor en a satisfacción laboral de una empresa de servicios. Investigación y Negocios. 2019; 13(21).

31. Agurto Arpi E. Motivación laboral y satisfacción laboral en jóvenes participantes de un programa laboral juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
32. Vizcaíno Cruz I. Análisis de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2020.
33. Alvarez L. Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018. Cusco: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
34. Marín LC, Fontalvo Y, García S. Satisfacción laboral en establecimientos gastronómicos de Bucaramanga, Santander. I+D Revista de Investigaciones. 2022;; p. 25-33.
35. Calixto E. Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de restaurantes de Lima Metropolitana. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019.
36. Reyes B. El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo 2020. Trujillo: Universidad privada del Norte ; 2020.
37. Álvarez LA, López L, Silva N. Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Podium. 2019;; p. 87-96.
38. Torres W. Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa Privada de servicios generales. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2020.
39. Segura S, Vásquez P. Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una Mina subterránea en Jauja 2019. Huancayo: Universidad peruana los Andes; 2019.
40. Maldonado LF. Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019.

41. Arismendiz J. Nivel satisfacción laboral de los colaboradores en agroindustria San Pedro SAC en Tarapoto 2019. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo ; 2019.
42. Paz F, Maguiña M. Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú. Lima: Universidad de Lima; 2021.
43. Chinchay LA, SiuCusicanqui I, Martínez R, Valdiviezo R. Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). NNOVAResearch Journal. 2020;; p. 77-95.
44. Aliaga G, Castillo B. Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada Lima 2019. Lima: Universidad privada del Norte ; 2020.
45. Bardalez A. Régimen laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Calzada, 2021. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2021.
46. Melgarejo EL. Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad de Huaura 2021. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión ; 2022.
47. Gallardo RR. Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores. Lima: Universidad de Lima; 2020.
48. Inga AK. Satisfacción laboral y relación con el desempeño laboral en el Perú. Lima: Universidad científica del Sur ; 2020.
49. Abarca Arias YM, Apaza Pinto YT, Carrillo Cusi GG, Espinoza Moreno TM. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. Revista Cubana de Enfermería. 2021; 37(1).
50. De La Torre Araujo BJ. La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 – Lima. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2019.

51. Moral Jiménez MdV, Ganzo Salamanca S. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Revista psicología desde el caribe*. 2018 enero-abril; 35(1).
52. Cáceres Castellanos EL. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa. Informe de tesis. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018.
53. Apaza Pinto YT, Carrillo Cusi GG. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa 2017. Arequipa: Universidad Católica Santa María; 2018.
54. Ugarriza N. La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*. 2001;(4): p. 129-160.
55. MINSA. Base de datos INFORHUS. [Online].; 2021 [cited 2021 setiembre. Available from: <http://digep.minsa.gob.pe/>.
56. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Ciudad de México;; 2018.
57. Ninatanta M. Inteligencia emocional y agresividad en estudiantes del nivel secundaria de la Institucion Educativa Particular María Madre-Trujillo. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
58. Rueda P, Filella G. Educación emocional para familias y docentes. *Revista Padres y Maestros*. 2018;(368): p. 30-35.
59. Cabas K, Gonzales Y, Hoyos P. Teorías de la inteligencia y su aplicación en las organizaciones en el siglo XXI: una revisión. *Revista Clío América*. 2017;; p. 254-270.
60. Alejos A. Aplicación de las inteligencias múltiples en alumnos de PMAR dentro del ámbito científico. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid; 2019.

61. Arias W. Inteligencias múltiples y estrategias meta cognitivas en profesores universitarios. Revista Perspectiva Educacional. 2018 enero; 51(1): p. 120-140.
62. Estrada L. Motivación y emoción Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina; 2018.
63. Govea Andrade K, Zúñiga Briones D. El clima organizacional como factor en a satisfacción laboral de una empresa de servicios. Investigación y Negocios. ; 13(21).
64. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional México: Pearson Educación; 2013.



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021?</p> <p><b>Interrogantes secundarias</b></p> <p>a. ¿Cómo es la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021?</p> <p>b. ¿Cómo es la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021?</p> <p>c. ¿Es posible relacionar la Inteligencia Emocional con la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar la Inteligencia Emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.</p> <p>b. Identificar la Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.</p> <p>c. Relacionar la Inteligencia Emocional con la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Dado que la inteligencia emocional está relacionada a la satisfacción laboral de los trabajadores. Es probable que la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna se relacione con la satisfacción laboral que presentan, año 2021.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Inteligencia emocional.</p> <hr/> <p><b>Variable dependiente</b> Satisfacción laboral.</p>	<p><b>1. Tipo de investigación:</b> De campo.</p> <p><b>2. Nivel de investigación:</b> Descriptivo, correlacional</p> <p><b>3. Diseño de la investigación.</b> No experimental de diseño transversal.</p> <p><b>4.- Población:</b> 68 trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna.</p> <p><b>5.- Muestra:</b> 58 trabajadores obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas.</p> <p><b>6.- Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>7.- Instrumentos:</b></p> <p>a. Inventario del Cociente Emocional (ICE BarOn)</p> <p>b. Escala de la Satisfacción Laboral SL- SPC.</p>

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

Las variables se han operacionalizado de la siguiente manera:

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
<b>Primera variable</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL  Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.	- Componente Intrapersonal	- <i>Conocimiento de sí mismo</i>
		- <i>Asertividad</i>
		- Autoconcepto
		- Autorrealización
		- Independencia
	- Componente Interpersonal	- Empatía
		- Relaciones Interpersonales
		- Responsabilidad Social
		- Solución de Problemas
		- Prueba de la Realidad
- Componente de Adaptabilidad	- Flexibilidad	
	- Tolerancia al Estrés	
	- Control de los Impulsos	
- Componente de Manejo de Estrés	- Felicidad	
	- Optimismo	
<b>Segunda variable</b> SATISFACCIÓN LABORAL  Actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla.	- Condiciones de trabajo.	- Nivel de condiciones de trabajo.
	- Beneficios laborales	- Nivel de beneficios laborales
	- Políticas administrativas	- Nivel de políticas administrativas
	- Relaciones sociales	- Nivel de relaciones sociales
	- Desarrollo personal	- Nivel de desarrollo personal
	- Desempeño de tareas	- Nivel de desempeño de tareas
	- Relación con la autoridad	- Nivel de relación con la autoridad

Asimismo, se presenta la siguiente tabla de coherencias

VARIABLES	INDICADORES y SUBINDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS
	<b>Componente Intrapersonal</b>		
	- <i>Comprensión de sí mismo</i>		7,9,23,35,52,63,88,16
	- <i>Asertividad</i>		22,37,67,82,96,111,126
	- <i>Autoconcepto</i>		11,24,40,56,70,85,100,114,129
	- <i>Autorrealización</i>		6,21,36,51,66,81, 95,110,125
<b>Primera variable</b>	- <i>Independencia</i>		3,19,32,48,92,107,121
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>Componente Interpersonal</b>		
	- <i>Empatía</i>		18,44,55,61,72,98,119,124
	- <i>Relaciones Interpersonales</i>		10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128
Es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.	- <i>Responsabilidad Social</i>	Inventario del Cociente Emocional (ICE BarOn)	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119
	<b>Componente de Adaptabilidad</b>		
	- <i>Solución de Problemas</i>		1,15,29,45,60,75, 89,118
	- <i>Prueba de la Realidad</i>		8,35,38,53,68,83, 88,97,112,127
	- <i>Flexibilidad</i>		14,28,43,59,74,87,103,131
	<b>Componente de Manejo de Estrés</b>		
	- <i>Tolerancia al Estrés</i>		4,20,33,49,64,78,93,108,122
	- <i>Control de los Impulsos</i>		13,27,42,58,73,86,102,110,117,130
	<b>Componente de Estado de Ánimo</b>		
	- <i>Felicidad</i>		2,17,31,47,62,77, 91,105,120
	- <i>Optimismo</i>		11,20,26,54,80,106,108,132
<b>Segunda variable</b>			
<b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b>	- <b>Condiciones de trabajo.</b>		1,13,21,28,32
	- <b>Beneficios laborales</b>		2,7,14,22
Aactitud del trabajador frente a su propio trabajo, basándose ésta en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.	- <b>Políticas administrativas</b>	Escala de la Satisfacción Laboral SL-SPC	8,15,17,23,33
	- <b>Relaciones sociales</b>		3,9,16,24
	- <b>Desarrollo personal</b>		4,10,18,25,29, 34
	- <b>Desempeño de tareas</b>		5,11,19,26,30, 35
	- <b>Relación con la autoridad</b>		6,12,20,27,31, 36

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

### INVENTARIO EMOCIONAL: BarOn ICE: NA - COMPLETA

Adaptado por  
Nelly Ugarriza Chávez  
Liz pajares del Águila

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (M) (F) Fecha: \_\_\_\_\_

Lea cada oración y elige la respuesta que mejor lo describe, hay cuatro posibles respuestas:

1. Muy rara vez (MR)
2. Rara vez (RV)
3. A menudo (AM)
4. Muy a menudo (MM)

Dinos cómo te sientes, piensas o actúas LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO EN LA MAYORIA DE LUGARES. Elige una, y solo UNA respuesta para cada oración y coloca un ASPA sobre el número que corresponde a tu respuesta. Por ejemplo, si tu respuesta es “Rara vez”, haz un ASPA sobre el número 2 en la misma línea de la oración. Esto no es un examen; no existen respuestas buenas o malas. Por favor haz un ASPA en la respuesta de cada oración.

Ítems	MR	RV	AM	MM
1. Me gusta divertirme.				
2. Soy muy bueno (a) para comprender como la gente siente.				
3. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.				
4. Soy feliz.				
5. Me importa lo que les sucede a las personas.				
6. Me es difícil controlar mi cólera.				
7. Es fácil decirle a la gente como me siento.				
8. Me gustan todas las personas que conozco.				
9. Me siento seguro (a) de mí mismo (a).				
10. Sé cómo se sienten las personas.				
11. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).				
12. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
13. Pienso que las cosas que hago salen bien.				
14. Soy capaz de respetar a los demás.				
15. Me molesto demasiado de cualquier cosa.				
16. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.				
17. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.				
18. Pienso bien de todas las personas.				
19. Espero lo mejor.				
20. Tener amigos es importante				
21. Peleo con la gente.				
22. Puedo comprender preguntas difíciles.				
23. Me agrada sonreír.				
24. Intento no herir los sentimientos de las personas.				
25. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
26. Tengo mal genio.				
27. Nada me molesta.				

28. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.				
29. Sé que las cosas saldrán bien.				
30. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.				
31. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.				
32. Sé cómo divertirme.				
33. Debo decir siempre la verdad.				
34. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.				
35. Me molesto fácilmente.				
36. Me agrada hacer cosas para los demás.				
37. No me siento muy feliz.				
38. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.				
39. Demoro en molestarme.				
40. Me siento bien conmigo mismo (a).				
41. Hago amigos fácilmente.				
42. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.				
43. Para mí es fácil decirles a las personas como me siento.				
44. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.				
45. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.				
46. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.				
47. Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
48. Soy bueno (a) resolviendo problemas.				
49. Para mí es difícil esperar mi turno.				
50. Me divierte las cosas que hago.				
51. Me agradan mis amigos.				
52. No tengo días malos.				
53. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.				
54. Me disgusto fácilmente.				
55. No puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.				
56. Me gusta mi cuerpo.				
57. Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.				
58. Cuando me molesto actué sin pensar.				
59. Se cuando la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
60. Me gusta la forma como me veo.				

<b>Puntajes Estándares</b>	<b>Pautas de Interpretación</b>
130 - más	Capacidad emocional muy desarrollada: Marcadamente alta.
115 - 129	Capacidad emocional muy desarrollada: Alta. Buena capacidad emocional.
86 - 114	Capacidad emocional adecuada: Promedio
70 - 85	Necesita mejorar: Baja. Capacidad emocional por debajo del promedio.
60 - menos	Necesita mejorar: Muy baja. Capacidad emocional extremadamente por debajo del promedio.

**Analisis descriptivo (Medias aritméticas y Desviación Estandar) de los datos**

AJ	AN	AO
EQI	Mean	Sd
Positive Impression	18.7931	3.83776
Negative Impression	26.8276	4.54659
TOTAL EQ	364.2759	61.65831
Intrapersonal EQ	123.7759	23.10695
Interpersonal EQ	74.9828	11.26941
Adaptability EQ	78.5172	13.79835
Stress Management EQ	59.9655	10.40406
General Mood EQ	52.3276	8.97636
Emotional self-Awareness	25.8793	6.55095
Assertiveness	20.8103	3.67761
Self-Regard	28.0172	4.67352
Self-Actualization	27.2759	4.30338
Independence	21.7931	4.42385
Empathy	25.6379	4.36372
Interpersonal Relationship	34.1552	5.16670
Social Responsibility	31.4828	5.16140
Problem Solving	24.0690	5.54048
Reality Testing	30.8448	5.12237
Flexibility	23.6034	3.33477
Stress Tolerance	28.0517	5.37839
Impulse Control	31.9138	5.20891
Happiness	28.5862	4.86316
Optimism	23.7414	4.40319

## Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Sexo: Masculino ( ) Femenino: ( ) Fecha:.....

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO= TA

DE ACUERDO= A

INDECISO= I

EN DESACUERDO= D

TOTAL DESACUERDO= TD

Nro.	Ítem	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeña mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					

17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me gusta la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

## RANGOS DEL INSTRUMENTO

<b>Dimensiones de 5 ítems</b>		
	Mínimo	Máximo
Muy insatisfecho	5	8
Insatisfecho	9	12
Promedio	13	17
Satisfecho	18	21
Muy satisfecho	22	25
<b>Dimensiones de 4 ítems</b>		
	Mínimo	Máximo
Muy insatisfecho	4	7
Insatisfecho	8	10
Promedio	11	13
Satisfecho	14	16
Muy satisfecho	17	20
<b>Dimensiones de 6 ítems</b>		
	Mínimo	Máximo
Muy insatisfecho	6	10
Insatisfecho	11	15
Promedio	16	20
Satisfecho	21	25
Muy satisfecho	26	30
<b>Escala total</b>		
	Mínimo	Máximo
Muy insatisfecho	27	48
Insatisfecho	49	70
Promedio	71	91
Satisfecho	92	113
Muy satisfecho	114	135

## Anexo 4: Validación del instrumento

### FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

- a. Apellidos y nombres del experto: **VICTORIA DEL SOCORRO MARTOS MONTOYA**  
 b. Grado académico: **DOCTOR**  
 c. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
 d. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**  
 e. Autor del instrumento: **BarOn Reuven (1997)**  
 f. Nombre del instrumento: **EQI-YV BarOn Emotional Quotient Inventory.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						10
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						50

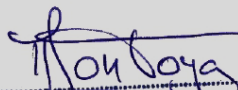
VALORACION CUANTITATIVA: 50

VALORACION CUALITATIVA:

Tacna, 15 de agosto del 2021

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

  
 .....  
 Dra. Victoria del Socorro Martos Montoya  
 Docente Universidad Nacional  
 Jorge Basadre Grohmann  
 .....  
 Firma y Posfirma del experto

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- a. Apellidos y nombres del experto: **MARIO CÉSAR GÁLVEZ MARQUINA**
- b. Grado académico: **DOCTOR**
- c. Institución donde labora: **ANTARKI SRL**
- d. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**
- e. Autor del instrumento: **BarOn Reuven (1997)**
- f. Nombre del instrumento: **EQI-YV BarOn Emotional Quotient Inventory.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					12	35
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						47


VALORACION CUANTITATIVA: 47

VALORACION CUALITATIVA:

Tacna, 10 de AGOSTO del 2021

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

  
**Dr. Mario César Gálvez Marquina**  
**ASESOR EN METODOLOGIA**  
**DE INVESTIGACIÓN**  
 Firma y Posfirma del experto

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- a. Apellidos y nombres del experto: **AMALIA CHIRE CAHUANA**
- b. Grado académico: **DOCTOR**
- c. Institución donde labora: **MINISTERIO DE SALUD**
- d. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**
- e. Autor del instrumento: **BarOn Reuven (1997)**
- f. Nombre del instrumento: **EQI-YV BarOn Emotional Quotient Inventory.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					4	45
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						49

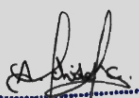
VALORACION CUANTITATIVA: 49

VALORACION CUALITATIVA:

Tacna, 14 de agosto del 2021

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

  
 .....  
 Dra. Amalia Chire Cahuana  
 .....  
 Firma y Posfirma del experto

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- a. Apellidos y nombres del experto: **VICTORIA DEL SOCORRO MARTOS MONTOYA**
- b. Grado académico: **DOCTOR**
- c. Institución donde labora: **UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**
- d. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**
- e. Autor del instrumento: **Palma Carrillo, Sonia (1999)**
- f. Nombre del instrumento: **Escala de Satisfacción laboral (SL - SPC).**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>						10
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						50

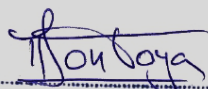
VALORACION CUANTITATIVA: 50

VALORACION CUALITATIVA:

Tacna, 15 de agosto del 2021

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICAR**

  
 .....  
**Dra. Victoria del Socorro Martos Montoya**  
 Docente, Universidad Nacional  
 Jorge Basadre Grohmann  
 .....  
 Firma y Postfirma del experto

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- a. Apellidos y nombres del experto: **MARIO CÉSAR GÁLVEZ MARQUINA**
- b. Grado académico: **DOCTOR**
- c. Institución donde labora: **ANTARKI SRL**
- d. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**
- e. Autor del instrumento: **Palma Carrillo, Sonia (1999)**
- f. Nombre del instrumento: **Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC).**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						48

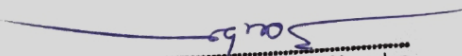
**VALORACION CUANTITATIVA: 48**

**VALORACION CUALITATIVA:**

Tacna, 13 de AGOSTO del 2021

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR**

  
**Dr. Mario César Gálvez Marquina**  
**ASESOR EN METODOLOGIA**  
**DE INVESTIGACIÓN**  
 Firma y Posfirma del experto

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

- g. Apellidos y nombres del experto: **AMALIA CHIRE CAHUANA**
- h. Grado académico: **DOCTOR**
- i. Institución donde labora: **MINISTERIO DE SALUD**
- a. Título de la Investigación: **Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi, Tacna 2021.**
- b. Autor del instrumento: **Palma Carrillo, Sonia (1999)**
- c. Nombre del instrumento: **Escala de Satisfacción laboral (SL – SPC).**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					12	35
<b>TOTAL (Suma de todas las categorías)</b>						<b>47</b>

VALORACION CUANTITATIVA: 47

VALORACION CUALITATIVA:

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

Tacna, 14 de agosto del 2021

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICAR**

  
 .....  
**Dra. Amalia Chire Cahuana**  
 .....  
**Firma y Posfirma del experto**

## Anexo 5: Consentimiento informado

### Declaración Voluntaria de consentimiento informado

Con mi firma certifico que me ha sido explicado con claridad la investigación que tiene como objetivo: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, año 2021. He leído y comprendido la información proporcionada y se me han aclarado las dudas que he formulado.

Acepto libremente participar en esta investigación. Comprendo que tengo derecho de rechazar mi participación en la investigación y de dejar de contestar el cuestionario en cualquier momento. Me han informado sobre la confidencialidad de mis datos y de mi derecho a acceder y solicitar mis resultados. Si tengo preguntas acerca de los aspectos éticos del estudio, puedo comunicarme con la investigadora responsable **DAISY BARAZORDA GONZALES** estudiante de la MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA con MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD de la ESCUELA DE POSTGRADO de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA, al teléfono 984 072 888.

Reconozco mediante mi firma en este documento el haber recibido una copia del presente formulario para una referencia futura.

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha del consentimiento: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## Anexo 6: Base datos

### ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

ID	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40	p41	p42	p43	p44	p45				
1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3		
2	2	3	5	3	3	4	5	2	5	3	3	2	4	2	1	3	1	4	4	3	3	4	5	4	3	1	2	3	2	2	2	5	2	4	5	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2			
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	4	3	3	3		
5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	3	2	2	2	5	3	3	
6	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	1	3	2	3	3	3		
7	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	3	3		
8	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	5	4	3	4	3	3	5	3	1	3	3	3			
9	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	5	3	5	2	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3		
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2
17	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	4	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
18	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	
19	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	4	4	1	3	5	2	2	3	4	1	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	1	1	4	3	3	3	3		
20	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
21	2	3	2	3	4	2	1	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	1	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	
22	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4		
23	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2		
24	4	4	2	4	1	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	5	2	3	4	3	5	4	2	4	4	3	4	4	4	1	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4		
25	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	2	4	
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	3	4	1	3	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	2	1	4	5	2	4	4	5	4	3	2	2	3	4	2	2	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	2	4
30	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
31	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
32	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
33	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	
35	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	3	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3
37	4	5	4	5	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	
38	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	2	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2
40	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3</														

46	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1	4	4	4	1	3	2	3	4	1	4	4	3	5	3	1	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	5
48	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	3	1
49	1	3	5	2	3	4	5	3	5	3	4	3	2	2	1	2	2	1	5	3	4	3	4	4	4	2	2	2	1	3	2	5	2	2	5	3	4	2	2	3	3	3	2	2	
50	4	3	3	4	2	2	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	3	2	3	1	5	5	5	2	3	4	3	2	2	5	2	3	2	5	2	5	3	3	4	4	4	3	4	4
52	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
53	2	4	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1		
54	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2		
55	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2		
56	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3
57	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
58	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2
59	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
60	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
61	5	4	2	4	3	4	5	3	5	3	5	4	4	2	4	4	4	3	1	4	4	3	5	4	2	3	3	2	5	4	4	1	4	2	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4

ID	p46	p47	p48	p49	p50	p51	p52	p53	p54	p55	p56	p57	p58	p59	p60	p61	p62	p63	p64	p65	p66	p67	p68	p69	p70	p71	p72	p73	p74	p75	p76	p77	p78	p79	p80	p81	p82	p83	p84	p85	p86	p87	p88	p89	p90	
1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	5	5	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	5	3	4	3	2	3	3	
2	3	1	4	1	4	4	5	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	2	2	5	2	2	5	1	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
5	2	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	1	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	3	2	
6	4	4	4	4	2	5	1	3	3	3	1	2	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	1	3	4	4	4	3	
7	4	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
8	3	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	
9	4	3	2	3	2	3	2	5	3	3	2	2	3	2	5	4	3	2	4	1	3	4	5	2	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	2	4	4	
11	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	5	4	1	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	2
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
15	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	
17	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
18	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	
19	1	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	2	4	1	3	4	2	5	4	5	2	4	4	4	3	1	2	3	3	3	2	
20	3	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	
21	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	1	4	3	2	2	2	
22	2	4	3	4	3	4	3	3	1	5	3	2	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	4	3	4	5	3	1	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	
23	2	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
24	4	3	1	5	2	4	5	2	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	
25	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	3	5	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3
28	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
29	2	2	4	2	3	3	5	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	5	2	3	5	4	2		
30	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5																					

34	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	1	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3									
35	3	1	3	2	3	3	5	2	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4							
36	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3						
37	5	5	4	5	1	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	2	4	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4						
38	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3							
39	3	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3					
40	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3						
41	3	3	4	2	2	3	1	3	3	2	4	4	4	3	3	2	1	1	1	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	3	2	5	4	3	2	3	4						
42	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	5	5	3	3	3	3					
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	3				
44	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	5	2	3	3	4	4	5	4	4	4	2						
45	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	1	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4					
46	4	4	1	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	4	4	4	1	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4					
48	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3						
49	3	2	5	3	3	3	4	2	2	2	5	2	2	3	2	2	2	5	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	2	2							
50	3	3	1	3	2	1	5	4	4	3	5	5	4	2	3	5	5	5	3	3	2	5	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4					
52	4	2	3	3	2	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4				
53	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3					
54	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3						
55	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3						
56	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3		
57	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4					
58	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	2	1	2	2				
59	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2					
60	3	2	5	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3
61	3	4	2	3	3	3	5	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	5	3	1	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4				

ID	p91	p92	p93	p94	p95	p96	p97	p98	p99	p100	p101	p102	p103	p104	p105	p106	p107	p108	p109	p110	p111	p112	p113	p114	p115	p116	p117	p118	p119	p120	p121	p122	p123	p124	p125	p126	p127	p128	p129	p130	p131	p132	p133						
1	4	3	3	1	2	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	
2	3	5	2	3	3	3	1	2	2	4	2	3	2	2	2	1	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3	2	2	5		
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
5	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	1	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4		
6	4	4	3	2	5	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	1	3	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	1	4	4	4	3	4			
7	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	2	2	2	2	3	5				
8	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	4	5						
9	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	2	3	2	4						
11	5	3	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4				
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
13	4	3	4	2	3	2	3	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	2	2	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	5						
17	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3																										

22	5	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	2	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	5	2	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4		
23	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	5	
24	4	2	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
25	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
27	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
29	1	5	3	3	4	4	4	1	3	3	2	2	4	3	3	2	5	2	3	2	5	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	5	4	3	4	3	3	2	5		
30	3	3	4	2	2	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	5	4	3	4	3	4	4	1	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	
31	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	
32	3	3	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
33	4	3	5	1	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	
34	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	
35	4	3	2	3	3	2	2	2	3	5	4	4	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	2	2	4			
36	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4		
37	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5			
38	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5		
39	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4			
40	3	4	4	1	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	4	1	4	3	2	3	4	1	4	4	3	5			
41	4	4	2	1	3	2	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	2	4	2	4	3	1	3	4	1	2	1	3	1	3	2	4	3	3	4	4		
42	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	5	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	4	3	4	4	3	5		
43	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
44	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	1	5	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
45	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	5	4	3	2	4	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	
46	4	1	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5		
48	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
49	3	5	2	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	2	5	3	2	2	3	5	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	5		
50	3	2	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	2	4	4	5	4	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	2	4	4	2	3	4		
52	5	3	3	1	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4		
53	2	3	3	4	1	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	4	
54	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	5		
55	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4		
56	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4		
57	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	4	
58	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	5		
59	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	5		
60	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	
61	4	2	5	2	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4

Nota: Se excluyeron los cuestionarios 6, 19 y 35 por no superar la CONSISTENCIA que exige la escala.

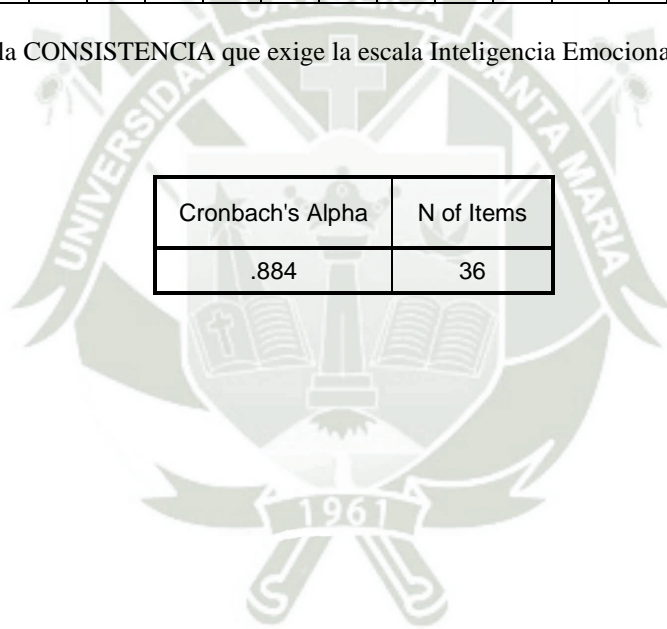
Cronbach's Alpha	N of Items
.976	133

## ESCALA DE SATISFACIÓN LABORAL

ID	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	
2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	2	3	4	2	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	
4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4
5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5
6	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
7	2	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
10	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
11	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	
12	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	
13	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	
15	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	
16	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	
17	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
18	3	2	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	
19	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
20	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
21	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
22	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
23	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	
24	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
25	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4
27	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
29	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
32	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
33	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
34	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
35	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2
36	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2
37	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
38	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3
42	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3
43	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3
44	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

47	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4
48	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3
49	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	4	2	3	2	3	2	2	2	2
50	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
51	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
53	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	2
54	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2
56	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3
57	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
58	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
59	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
60	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2
61	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5

Nota: Se excluyeron los cuestionarios 6, 19 y 35 por no superar la CONSISTENCIA que exige la escala Inteligencia Emocional de BarOn.



Cronbach's Alpha	N of Items
.884	36