



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DE UN  
HOSPITAL PUBLICO LIMA – 2022”**

Tesis

Para optar el grado académico de

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**Autor:** LLATAS HERRERA, HI SELA

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8468-2333

LIMA - PERÚ

2022

“Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados en enfermería del  
servicio de pediatría lima – 2022”

Asesor:

MG. REWARDS PALOMINO TAQUIRE.

(ORCID: 0000-0002-4694-8417)

## **DIDICATORIA**

Agradecer a Dios por darme salud y por guiar cada uno de mis pasos que doy a lo largo de este camino.

Agradecer a mi esposo Jose Luis Lara Rojas por siempre estar a mi lado apoyándome y mi hija Alice que es la razón de mi ser y por la que lucho día a día y el esfuerzo que realizo a diario. También agradecer a mis padres por estar siempre conmigo y hacer posible todas mis metas propuestas.

## **AGRADECIMINETO**

Agradecer al Mg. Rewards Palomino Taquire por el tiempo y apoyo brindado, orientación durante el tiempo de la investigación.

## INDICE

<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general .....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	5
1.4.1 Teórica .....	5
1.4.2 Justificación Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica .....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	8
2.2 Bases teóricas .....	11
2.3 Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1 Hipótesis general.....	23
2.3.2 Hipótesis específicas .....	24
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.1 Método de la investigación.....	25
3.2 Enfoque de la investigación .....	25
3.3 Tipo de investigación.....	25
3.4 Diseño de investigación.....	25
3.5 Población, muestra y muestreo.....	26
3.6 Variable y operacionalización .....	26
<b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>30</b>
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	30
3.7.3 Validación.....	31
3.7.4 Confiabilidad .....	32
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	32

3.9.	Aspectos éticos .....	32
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>34</b>
4.1.	Resultados .....	34
4.1.1.	Resultados de Datos sociodemográficos.....	34
4.1.2.	Análisis descriptivo de los resultados .....	38
4.1.3.	Discusión de resultados .....	44
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>47</b>
5.1.	Conclusiones: .....	47
5.2	Recomendaciones:.....	48
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>49</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>64</b>
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		65
Anexo 02: Instrumentos .....		68
Anexo 03: Aprobación del comité de ética.....		73
Anexo 04: formato del consentimiento informado .....		74
Anexo 05: informe del asesor de turnitin.....		76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. características demográficas de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.....	34
Tabla 2. características demográficas de los Licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.....	34
Tabla 3. características laborales de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.....	35
Tabla 4. Inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima .....	36
Tabla 5. Satisfacción Laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.....	37
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov-Smirnov (KS) de las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral.....	38
Tabla 7: Correlación de las variables inteligencia emocional y satisfacción emocional.....	40
Tabla 8: Correlación de las dimensiones inteligencia emocional y la variable Satisfacción laboral.....	40
Tabla 9: Correlación de las variables inteligencia emocional y satisfacción emocional.....	41
Tabla 10: Correlación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión de atención de sentimientos.....	42
Tabla 11: Correlación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión claridad emocional.....	43
tabla 12: Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de reparación de emociones.....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1. Inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima .....	36
Gráfico N°2. Satisfacción Laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.....	37
Gráfico N°3: Histograma de la variable de inteligencia emocional.....	39
Gráfico N°4: Histograma de la variable de satisfacción laboral.....	39



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría Lima – 2022.

**Material y método:** El estudio de investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional y corte transversal, la muestra fue de 70 enfermeras, la escala de la inteligencia emocional fue el instrumento de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) elaborado por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai en el año 1995. Con una confiabilidad de 0,95, y para la satisfacción laboral se utilizó la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004. Con una confiabilidad de 0,86. **Resultados:** mostraron que el 45,7% presentaron una moderada inteligencia emocional, y en cuanto a la segunda variable el 62,8% de enfermeras se encontraron medianamente satisfechas, en relación a las dimensiones de atención de emociones presento una correlación positiva moderada (Rho =,530), claridad emocional obtuvo una correlación moderada (Rho =,412), y por último en la reparación de las emociones presento una correlación positiva baja (Rho =,389). **Conclusiones:** Se concluye que existe una relación estadísticamente significativamente entre ambas variables con una correlación positiva moderada (Rho =,509) entre ambas variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras.

**Palabras claves:** Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral, Enfermería, hospital pediátrico

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction of nursing graduates from the Lima pediatric service - 2022. **Material and method:** The research study had a quantitative, correlational and cross-sectional approach, the sample was 70 nurses, the emotional intelligence scales were the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) developed by Salovey, Mayer, Goldman, Turvey and Palfai in 1995. With a reliability of 0.95, and for satisfaction In the workplace, the Job Satisfaction Scale (SL-SPC) developed by the Psychologist Sonia Palma Carrillo in 2004 was used. With a reliability of 0.86. **Results:** showed that 45.7% presented moderate emotional intelligence, and regarding the second variable, 62.8% of nurses were moderately satisfied, in relation to the dimensions of attention to emotions, they presented a moderate positive correlation ( $Rho = .530$ ), emotional clarity obtained a moderate correlation ( $Rho = .412$ ), and finally in the repair of emotions it presented a low positive correlation ( $Rho = .389$ ). **Conclusions:** It is concluded that there is a statistically significant relationship between both variables with a moderate positive correlation ( $Rho = .509$ ) between both variables of emotional intelligence and job satisfaction of nurses.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Nursing, pediatric hospital

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022. Asimismo, el personal de enfermería al brindar una atención integral en relación paciente-enfermera debe ser consciente de sus propios sentimientos, emociones, de controlarlos con la finalidad de desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva el cual sirve como herramienta para disminuir las emociones negativas que afecta su desempeño en el trabajo. Los cambios laborales que se vienen desarrollando por los gobiernos, involucran a enfermería en aspectos como: contextos de trabajo inestable, aumento de la carga laboral, carencia de solidez en las labores, falta de provisiones hacia la prestación de servicios, salarios inferiores, carencia de recursos humanos, necesidad de trabajar en más de dos instituciones y aspecto laboral generando insatisfacción personal de enfermería. El estudio de investigación está dividido en 5 capítulos. El capítulo I: se expone el planteamiento del problema, donde se define los objetivos y justificación, también se detalla las limitaciones de la investigación. El capítulo II: se detallan los antecedentes internacionales y nacionales, también definen la base teórica, formulación de hipótesis. Capítulo III: se hace detalla el método, enfoque, tipo, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procesamientos y análisis de datos y por último los aspectos éticos. El capítulo IV: se presentan los resultados y discusiones de resultados y por último el capítulo V: se expone las conclusiones y recomendaciones, también se incluye las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), mencionaron que el sistema de salud ha sido objeto de múltiples estudios, en diversos países del mundo durante el año 2020 el estado de emergencia sanitaria a causa del virus del SARS-CoV-2 COVID 19, han ocasionado diversos cambios en las actividades diarias del cuidado, como capacidades emocionales, sociales, bienestar psicológico y calidad de vida siendo el principal recurso de los sistemas de salud (1).

En este contexto, en Estados Unidos (EE. UU) más del 50% de enfermeras presentaron insatisfacción y agotamiento laboral, siendo mayor en los ambientes hospitalarios a comparación de los cuidados domiciliarios, por otro lado, manifiestan que el 51% se encuentra insatisfechas con sus beneficios de salud (2).

En los países desarrollados como Estados Unidos, Inglaterra, Escocia y Alemania el 87% de las enfermeras refirió que un exceso de trabajo por falta de profesionales de enfermería, no logrando cumplir con las metas establecidas durante el turno, como la administración de medicamentos, cambio de posición del paciente entre otras actividades (3).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), mencionaron que la mala organización y la falta de calidad es ocasionada a la insatisfacción del profesional de enfermería, esto conlleva a generar disgusto hacia los usuarios ya que no cuentan con información adecuada, asimismo, la falta de infraestructura equipamiento tecnológico, carga laboral, se ve reflejado en la calidad de servicio (4).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), informo que el 68% de los trabajadores en el área de salud de 83 países, presentan niveles de insatisfacción

laboral, debido a la falta de habilidades emocionales que origina diversos problemas de salud no solo para ellos, sino también ocasionan una deficiente calidad de servicio hacia el usuario (5).

El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), mencionaron que el personal de enfermería identificó limitaciones dentro de un equipo de trabajo, las cuales generan, disminución de las actividades laborales, creando carga continua, mostrando poca seguridad, bajas remuneraciones, ausentismo de personal y cansancio laboral (6).

La carga laboral es muy preocupante en el área de trabajo donde la enfermera tiene la responsabilidad en la atención directa del paciente, esto crea diferentes resultados que influyen en la salud y bienestar social de la enfermera (7).

En el Perú la satisfacción laboral en enfermeras el 77,6% quienes se encontraban medianamente satisfechas, y un pequeño porcentaje refirieron estar satisfechas, esto es alarmante ya que este resultado puede ser un indicador donde la enfermera trabaja sin ánimos o solo realiza con sus actividades de manera rutinaria (8).

Las condiciones de trabajo se ven en riesgo hacia las licenciadas de enfermería debido a la demanda de trabajo, pocas horas de descanso, guardias nocturnas, constantes cambios en diferentes áreas, sobrecarga de trabajo, que generan insatisfacciones laborales hacia las enfermeras (9).

Asimismo, la corrupción dentro de los sistemas de salud en sus diferentes formas afecta la implementación de las capacidades dinámicas, esto debido a que no cuentan con los equipamientos biomédicos, infraestructura como también contratos indebidos (10).

En relación al Cas covid que se ha presentado durante el estado de emergencia se puede observar que no cuentan con una estabilidad laboral, sin beneficios sociales

originando inestabilidad emocional, destrezas, preocupaciones sobre la posición laboral en la que encuentran (11).

El profesional de enfermería que laboran en un hospital de nivel III, realizan las mismas funciones en una clínica privada la cuál su remuneración es menor que de un hospital, no existe una adecuada selección de profesionales de enfermería puesto que aquellos que son especialistas perciben la misma remuneración de aquellas enfermeras que no cuentan con estudios de especialización (12).

En cuanto a la infraestructura hospitalaria usualmente se observan a los pacientes que reciben cuidados de enfermería en los pasadizos en silla de ruedas, camillas, mesas. Es por ello que se presenta la carencia de insumos biomédicos donde se ven obligados a que los familiares compren los medicamentos para poder recibir una adecuada atención médica (13).

La satisfacción laboral es relevante en los licenciados de enfermería, porque son ellas quienes cuidan la salud de los que están a su cargo, para proporcionar una óptima calidad de atención. Muchas veces se ven obligadas a trabajar con ausencia de personal, con gran cantidad de demanda de pacientes, menos recursos de insumo de materiales y con gran cantidad de cansancio emocional (14).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital Público de Lima - 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación entre atención de sentimientos y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022?

¿Cuál es la relación entre claridad emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022?

¿Cuál es la relación entre comparación de las emociones y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre atención de sentimientos y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

Determinar la relación entre claridad emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

Determinar la relación entre comparación de las emociones y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

Los resultados del presente estudio permitieron rediscutir los conceptos y conocimientos acerca de inteligencia emocional en cuanto al rendimiento laboral de los profesionales de enfermería de esta manera aportaron nuevos conceptos, definiciones con la finalidad de presentar ante la comunidad científica un conocimiento que contribuya con el mejoramiento de la práctica profesional de los colaboradores, y de futuros proyectos vinculados a la institución. Por ende, los resultados de la presente investigación son de mucha importancia, ya que generaron conocimientos que permitieron tener evidencias actuales y pertinentes sobre la inteligencia emocional del grupo de enfermeras que fueron participes del estudio, la cual será importante en la vida de las personas, siendo la satisfacción laboral que contribuyera al éxito en el trabajo (15).

##### **1.4.2 Justificación Metodológica**

Los resultados de la investigación servirán como antecedentes para futuras investigaciones relacionados a la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, se utilizarán instrumentos debidamente validados, así mismo recomfortara el desarrollo del repositorio de la universidad privada Norbert Wiener.



### **1.4.3 Práctica**

Esta investigación busco recoger información que permitió contar con datos confiables y actualizados acerca de las variables de estudio que aportaron en la parte práctica importantes alcances que permitieron proporcionar un comportamiento juicioso en su actuar diario y poder ofrecer cuidados de enfermería con calidad y calidez. Además, el área de capacitación podrá diseñar e implementar planes de mejora que ayuden a fortalecer su rendimiento educativo con respecto al manejo de las emociones, lo que permitirá fomentar la socialización con todo el equipo multidisciplinario, asimismo esto proporcionara a nuestra esfera laboral el éxito en el trabajo y por ende satisfacción laboral. Bajo la teoría de virginia Henderson que en su práctica plantea sus necesidades donde hace mención que la enfermera debe aprender a comunicarse con los demás para expresar emociones, sentimientos, aptitudes frentes a situaciones que se pueden presentar durante las actividades diarias que se presentan en los servicios hospitalarios (16).

### **1.4.4 Limitaciones de la investigación**

- El presente trabajo de investigación se realizó en los meses de noviembre del 2021 al mes de marzo del 2022, debido a las restricciones sanitarias que fueron causadas por la pandemia (covid- 19). Asimismo, el trabajo de investigación tuvo que tomas algunas pausas por el motivo que se dio el cumplimiento de los principales protocolos de bioseguridad otorgados por el gobierno de nuestro país.
- El estudio de investigación se desarrolló en el servicio de pediatría del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, perteneciente al distrito de Lima, provincia de Lima y departamento de Lima, y tuvo como población de estudio a las licenciadas de enfermería. Las limitaciones geográficas de

ubicación por parte de la población de estudio no fueron impedimento para la obtención de datos.

- Los recursos técnicos empleados para la elaboración de las encuestas virtuales fueron creadas y generadas de manera autodidactica por la autora del presente trabajo de investigación, la cual implico un tiempo explicito, por lo que se tuvo que estudiar cada una de las herramientas digitales más convenientes para la obtención de datos y que estos permitan la viabilidad del presente trabajo de investigación adecuadamente.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

Coladonato, et al., en el 2017 en su investigación buscaron “Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en las enfermeras en Pennsylvania EEUU”. Su diseño de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra fue 245 enfermeras. En cuanto a la técnica utilizada fue encuesta y como instrumentos se utilizaron el Cuestionario de inteligencia emoción social, para la segunda variable se utilizó el Test de satisfacción laboral. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. En cuanto a los arrojaron el 83% obtuvieron un buen nivel de inteligencia emocional, en cuanto a la segunda variable poseen una adecuada satisfacción laboral; asimismo refieren que las enfermeras cumplen un rol importante en las actividades que realizan a diario en la atención directa a los pacientes, donde demuestran que saben manejar sus impulsos y emociones, por otro lado, sostienen que tienen la habilidad de poder resolver conflictos, cultivar las relaciones positivas y pueden crear cohesión y energía en el equipo de salud . Concluyendo que existe una correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman = .599) entre las variables (17).

Veliz, et al., en el 2020 en su estudio tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile”. Su diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue de 97 enfermeras. Como instrumentos se utilizaron la escala para evaluar la inteligencia emocional de Trait Meta-Mood

Scale (TMMS-24) validado a través del coeficiente alfa de Cronbach de 0.84. Y el cuestionario de Bienestar Psicológico de Ryff el cual obtuvo una validez de 0,88. Los resultados arrojaron con respecto a la inteligencia emocional en la dimensión de percepción obtuvieron niveles moderados de un 49%, comprensión presento un nivel moderado de un 57,9% y por último en la dimensión de regulación obtuvieron un nivel moderado con un 46,2%. En cuanto a la segunda variable obtuvieron niveles altos de bienestar psicológico con un 57,5%. concluyendo que ambas variables guardan una relación directa significativa. (18).

Centeno, et al., en el 2019 cuya investigación buscaron “Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los centros de salud del Municipio de León en Nicaragua”, Su diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue 120 enfermeras. En cuanto a los instrumentos utilizaron la escala de Emocional Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), Para la segunda variable fue la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), los resultados arrojaron el 60% presentaron una adecuada inteligencia emocional en relación a sus dimensiones el 60% manifestaron un adecuada percepción, el 64,2% presentaron una adecuada comprensión el 62,5% adecuada regulación, el 69,2% manifestaron una mayor satisfacción laboral, Se concluye que los licenciados de enfermería presentan niveles óptimos para el control de sus emociones demostrando a su vez satisfacción en el ámbito laboral (19).

## **Antecedentes nacionales**

Vilca R. en el 2019, en su estudio plantearon el siguiente objetivo “Determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras del hospital María Auxiliadora”. El estudio fue descriptivo correlación, de corte transversal. La muestra fue 197 enfermeras. Como instrumentos se utilizaron el cuestionario para medir el nivel de inteligencia emocional y segundo se utilizó el cuestionario para medir el nivel de Satisfacción laboral. El cual obtuvieron una validez y confiabilidad de 0.932 y 0.832. en cuanto a los resultados el 81,2% presentaron un nivel alto de inteligencia emocional, en relación a la satisfacción laboral obtuvieron un nivel moderado del 90.9%. concluyendo que existe una correlación positiva alta (Rho de Spearman = ,790) entre las variables (20).

Cruz A, en el 2019. En su investigación plantearon el siguiente objetivo “Determinar la relación entre la inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari - Amarilis - Huánuco”. El estudio fue no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 44 enfermeras. Como instrumentos se utilizaron la escala de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y para la otra variable fue la escala de satisfacción laboral elaborado por Galicia y Hernández en México. Ambos instrumentos presentaron buena validez y confiabilidad. En cuanto a los resultados Arrojaron el 75,3% presentaron niveles moderados de inteligencia emocional, en cuanto a la segunda variable el 93.2% de enfermeros presentaron una satisfacción moderada. Asimismo, en cuanto a las dimensiones de atención de sentimientos obtuvieron una correlación positiva buena (Rho de Spearman de 0,66 p=0,000), claridad de las emociones presentaron una correlación positiva moderada (Rho de Spearman de 0,54 p=0,000), reparación de las emociones obtuvieron una correlación

positiva baja (Rho de Spearman de 0,31 $p=0,041$ ). Concluyendo que existe una correlación positiva buena (Rho de Spearman de 0,62  $p= 0,000$ ) entre ambas variables (21).

Condori N, en el 2017, en su estudio de investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur de Juliaca”. El estudio de investigación fue no experimental, tipo descriptivo, de corte transversal, con un alcance correlacional. La muestra fue de 44 enfermeras. Se aplicaron dos instrumentos el Ice – Barón para medir la inteligencia emocional y el cual fue validado mediante el alfa de Cronbach de 0.93 y para la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento 20/ 23, el cual tuvo una buena validez y confiabilidad de 0.92. Los resultados revelaron que el 68.2% mostraron un nivel medio en inteligencia emocional, seguido con 20.5% un nivel bajo y con un 11.4% nivel alto. Con respecto la satisfacción laboral el 86.4% evidenciaron niveles medianamente satisfechos y con un 13.6% un nivel insatisfecho. Concluyendo que se llega a demostrar que existe una correlación estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral siendo esta positiva directa (Rho de Spearman de =.434) con un nivel de significancia del 5%; deduciendo que la variable inteligencia emocional tiene predominio de forma directa en la variable satisfacción laboral (22).

## **2.2 Bases teóricas**

### **inteligencia emocional**

Goleman definió como la capacidad para reconocer y saber utilizar nuestros sentimientos, emociones, empleando una buena comunicación y demostrando tener esa habilidad para ponerlo en práctica en el centro de trabajo. Donde las enfermeras

destacan por ser brillantes en sus logros personales, habilidades y la capacidad de trabajo en equipo (23).

Asimismo, las enfermeras manifiestan su forma de sentir, manejar, controlar y entender sus estados emocionales de uno mismo y de los demás, (24).

En este contexto, Salovey definió como la capacidad de poder identificar e interpretar adecuadamente los estados emocionales tanto personales e interpersonales, de tal manera que ayude a los licenciados de enfermería a entender, asimilar, aceptar, controlar las emociones dadas en un determinado momento (25).

Bolaños y Gómez definieron como el conjunto de competencias, habilidades dónde las enfermeras determinan si verdaderamente llegan a entender, comprender al mismo tiempo y saber expresar sus emociones, sentimientos que se dan en su vida cotidiana (26).

Otros autores refirieron que las enfermeras decidan sobre propias decisiones en saber controlar, comprender, describir, manejar sus estados emocionales y llevarlo en la práctica o rutina diaria (27).

### **Dimensiones de la inteligencia emocional**

**a) Atención a los sentimientos:** Weisinger definió como la capacidad de prestar atención a los sentimientos, destrezas y habilidades interpersonales, esto conlleva a que las enfermeras puedan brindar un cuidado adecuado al paciente (28).

Asimismo, manifestaron que cada individuo debe tener la habilidad de poder prestar atención a sus sentimientos y emociones durante las actividades que realizan cada uno de las personas (29).

Por otro lado, Salovey definió como el grado de poder sentir, expresar y manifestar cada uno de sus sentimientos y emociones dadas, asimismo las

enfermeras puedan identificar sus reacciones emocionales internas o externas durante las actividades diarias (30).

En este contexto Chang definió como el conjunto de habilidades que cada individuo debe aprender a lo largo de su vida, centrándose en la empatía, la automotivación, autocontrol, entusiasmo y el manejo emocional de cada persona que los rodean (31)

**b) Claridad Emocional:** esta dimensión según Chang definió como la facultad que poseemos en nuestro intelecto para identificar y comprender las fases de nuestras propias emociones, esto implica a que las enfermeras puedan experimentar las destrezas e interés con el fin de permitir tener un tiempo de reflexión y solucionar los obstáculos que se presente en la vida cotidiana (32).

Por otro lado, Salovey definió como la habilidad para entender y conocer la variedad de emociones, esto implica que los profesionales de enfermería reconocerán y distinguirán entre ellas la manera en que evolucionan integrándolas en su pensamiento para abordar situaciones en su ámbito laboral, lo que permitirá controlar las emociones positivas y negativas (33).

Otros autores mencionan que esta dimensión es percibida para identificar, comprender y diferenciar nuestras emociones, por ello el personal de enfermería podrá discernir sus propios pensamientos y manejar situaciones durante la atención inmediata de sus pacientes (34).

**c) Reparación de las emociones:** es aquella que determina la conformación para organizar y construir los verdaderos escalones emocionales de manera adecuada (35).

En este contexto, Fernández manifestó que la persona demuestra su habilidad y entendimiento más complicada y compleja, por ello hace alusión a la



probabilidad de verse libre y vigilante a sus sentimientos, sean estos bueno o malos, identificando así información que puede ser utilizada o rechazada en su desempeño práctico (36). También hacen mención que la enfermera debe tener la capacidad de regular, percibir sus propios sentimientos, es por ello que deben reconocer sus habilidades personales e interpersonales con la finalidad de brindar una atención adecuada hacia el paciente (37).

## **Satisfacción laboral**

### **Definición**

Según investigadores definieron como la actitud que adopta el personal de enfermería en relación al trabajo que realizan, cabe mencionar que está relacionado con situaciones emotivas de modo positivas o satisfactorias que resultaran de la valoración del trabajo y de la práctica profesional (38).

Otros autores definieron como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo: Como recompensas, remuneraciones, estabilidad laboral, ambiente de trabajo, etc. (39).

Asimismo, es la actitud general de los profesionales de enfermería hacia su trabajo, en la cual presentaron altos niveles de satisfacción en sus actividades en la cual los realizan con buenas actitudes, positivas, habilidades sociales, con ánimos de trabajar y proporcionar un cuidado optimo al paciente (40).

Por otro lado, definieron como el conjunto de aptitudes y habilidades que experimentan cada enfermera desde sus propios puestos de trabajo en la cual se basan en su valores y creencias; el trabajador manifiesta su bienestar social y comodidad en su centro de trabajo, esto conlleva a tener resultados positivos sobre su

desempeño en sus labores, presentando una alta calidad y cumplimientos de metas (41).

También, es el estado emocional positivo, placentero y equilibrado, es el resultado de las percepciones y la experiencia profesional de las enfermeras durante el desarrollo de su trabajo (42).

Asimismo, satisfacción laboral es relevante al personal de enfermería, porque son ellas quienes cuidan la salud de los que están a su cargo, para proporcionar una óptima calidad de atención, es por ello que determinan el tipo de actividad, incentivos, interacciones y condiciones de trabajo; También se considera que las características personales de los empleados según el puesto que ocupan cambiarán la percepción de los enfermeros de sentirse satisfechos y satisfechos con la actividades que realizan que realizan a diario (43).

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

**Condiciones físicas y/o materiales:** según la teoría de Florence Nightingale hace mención sobre las condiciones físicas que debe presentar los centros hospitalarios durante la atención a los pacientes deben contar con un ambiente donde haya ventilación, iluminación, temperatura, higiene; creando un entorno adecuado y beneficioso para la prevención de enfermedades (44).

Esta dimensión está estrictamente relacionada con aquellas condiciones que permitirán mantener la seguridad del trabajador en su centro laboral. Estas condiciones pueden tener repercusiones negativas en la salud; la cual puede estar ligada al área ambiental como tecnológico (45).

Según el Código de Enfermería del Perú; Artículo 11 (inciso D) (46). Establece que “El enfermero debe tener un ambiente de trabajo adecuadamente estructurado para

controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas, así mismo, las condiciones de bioseguridad son ideales de acuerdo al área en la que se desempeña”.

Por otro lado, las condiciones físicas como la infraestructura de los ambientes, son muy importante ya que ayuda al personal a desempeñarse y contar con óptimas condiciones, ya que una alteración es estas, puede afectar la salud de las enfermeras y se vea interrumpida (47).

**Beneficios laborales y/o remunerativos:** Según Mejía (48) menciona “son los pagos financieros indirectos realizados a los empleados, incluyendo seguros, vacaciones, pensiones y planes educativos”.

Asimismo, son aquellas compensaciones que algunas instituciones brindan a los profesionales de enfermería como gratificaciones, vacaciones, CTS, asignación familiar, utilidades, seguro de vida, esto conlleva a tener una satisfacción optima (49).

Estos beneficios y servicios sociales son concedidos al personal de salud incentivándolos, pues ello es muy bien valorado logrando que el personal se desempeñe mejor en su ambiente laboral (50).

No obstante, cabe mencionar que en estas retribuciones también están incluidas otros beneficios que mantienen al personal fuera de preocupaciones, este beneficio va a depender de cada empresa, pero es derecho del trabajador contar con todos estos beneficios (51).

**Políticas administrativas:**

Esta dimensión abarca los lineamientos o reglas institucionales, las cuales están relacionadas con las funciones que debe realizar para llegar al objetivo que se ha trazado el servicio en donde labora el personal de salud (51).

Según Palma (52) menciona “son políticas, estatus que establece toda institución en la cual los profesionales de enfermería son sometidos a sus reglas”.

Asimismo, estas políticas administrativas formaran parte de todo el personal de salud, los cuales tienen como deber realizar sus funciones según su puesto de trabajo para lograr el alcance del objetivo trazado del servicio (52).

**Relaciones sociales:**

Según Robinson (53) “Afirma que estos consisten en relaciones grupales, socialización, refuerzo de enfoques motivacionales y adquisición de nuevos conocimientos y creencias.”.

Es la interrelación de todo el personal de enfermería de un servicio, formado por lazos de amistad (53).

Esta dimensión fomenta la vinculación entre grupos, impulsando en ellos la motivación, comunicación, aprendizaje y nuevas creencias (53).

**Desarrollo personal:**

Según Guillén (54), representa “esa tendencia que surge cuando los trabajadores se sienten bien consigo mismos, en su entorno personal y profesional”.

La salud y el equilibrio emocional son primordiales para que el personal realice su labor de enfermería de forma exitosa y productiva logrando ser más eficiente (54).

### **Desempeño de tareas:**

Esta dimensión tendrá en cuenta todas aquellas habilidades y destrezas que los profesionales de enfermería van adquiriendo en su vida profesional y que se ven monitorizados a través de evaluaciones por el personal autorizado (55).

Según Guillén, (56) años, resulta que “los gerentes y los profesionales de recursos humanos monitorean el progreso de los empleados a través de revisiones anuales y reuniones cara a cara con los empleados responsables”

Asimismo, es la apreciación de las aptitudes y productividad que realiza el profesional de enfermería en su campo de trabajo, el cual será apreciado por el jefe de servicio (57).

### **Relación con la autoridad:**

Según Palma (58) “Es la estimación de valor que hace el cooperador en relación con su superior inmediato, es decir, comprender y apreciar el valor, en relación con sus actividades cotidianas2”.

Según Robbins (59) manifiesta “Es nuestra relación con nuestros superiores inmediatos, lo que importa es lo que percibimos entre nosotros”.

Esta dimensión evidencia la interrelación del profesional de enfermería y su jefe directo, está será mutuamente según la percepción y el tipo de trato que se logre a dar positiva o negativa (60).

### **Importancia de la inteligencia emocional en enfermería**

La enfermería es una de las profesiones más exigentes y estresantes porque afecta la interacción social con los pacientes, familiares y otros profesionales de la salud, es

por ello que las enfermeras realizan el esfuerzo diario con la finalidad de manejar sus propias emociones, sentimientos hacia los demás (61).

Es por ello las enfermeras cumplen un papel importante en su rol como cuidadoras, muchas veces se ven afectadas por su trabajo que pierden su sentido de impotencia en cuanto a su salud emocional y física en la cual llegan a tener mayor tendencia a renunciar su trabajo. La gran parte de los profesionales de salud llegan a tener diversos cambios como estrés laboral, conflictos, ira, inquietud, ansiedad. La mayoría de las enfermeras eventualmente harán que sus pacientes estén inquietos, enojados y ansiosos, causando una negatividad que amenaza con abrumar y afectar sus relaciones con los demás, ya sea que el paciente esté enfermo o no, en la cual no llegar a controlar sus estados emocionales (62).

Es de interés estimar que los profesionales de enfermería deben realizar su labor de manera que cumplan adecuadamente su función de manera efectiva, todo personal de la salud debe ser competente; estas competencias deben ser tanto cognitivas, procedimentales y actitudinales y deben reflejarse en el perfil de cada profesional. Las enfermeras deben poseer una ecuanimidad tanto en el aspecto psicológico, físico y ético; esta relación les ayudará a mantener una buena interacción con su entorno y con las personas que están a su alrededor, la enfermera debe idear técnicas y herramientas para promover la autorregulación emocional (positivas o negativas).

Practicar estas habilidades puede apoyar el trabajo en equipo, mejorar el bienestar físico, cultivar la pasión en sí mismo, el impulso, e inspirar y guiar a las personas con buena o mala salud para promover y restaurar su salud (63).

### **Importancia de la satisfacción laboral en enfermería**

La enfermera cumple un papel muy importante, el cual desempeña una atención directa con los pacientes dentro de un hospital, en cuidar su salud física, mental y psicológica de quienes están a su cargo, en brindar una buena calidad de atención. Sin embargo, las actividades laborales deben persuadir satisfacción con la finalidad de tener una repercusión positiva como las habilidades, productividad de actividades, estabilidad, compromiso, trabajo en equipo y el ambiente laboral (64).

Asimismo, la importancia del profesional de enfermería debe estar a gusto con su trabajo y con las labores que realiza, al sentirse satisfecha, se desempeñará de manera eficiente tanto en el ámbito laboral como personal, logrando favorecer a la institución (64).

La satisfacción es un estado emocional positivo y placentero sobre la percepción de la experiencia laboral y las actitudes del personal de la salud frente a su propio trabajo. Estas actitudes están cimentadas de valores y creencias que el mismo profesional va adquiriendo en su ambiente de trabajo, estas serán definidas por los puestos de trabajo; así como la percepción del personal de enfermería sobre lo que debe hacer. La capacidad de promover la salud, prevenir enfermedades y rehabilitar la atención de personas o grupos de personas (65).

Las enfermeras son las encargadas de brindar el cuidado, el respaldo, las prevenciones objetivas durante el tiempo de hospitalización del paciente. Por ello es importante que la enfermera se sienta satisfecha en su centro de trabajo con el fin de brindar una adecuada atención integral al usuario y lograr un equilibrio laboral, es decir la actitud de la enfermera está basada en valores creencias, habilidades, responsabilidades que se desarrolla en su propio ambiente laboral. Asimismo, está

encargada en prestar y brindar una atención integral al usuario, basado en la promoción, prevención y rehabilitación al paciente, familiar y comunidad (65).

Los niveles de satisfacción laboral que experimentan la enfermería están relacionados con la profesión, siendo esta muy exigente y competitiva; puede estar alterada por diferentes factores que acondicionan las experiencias laborales tales como el ambiente físico, la remuneración, la interrelación entre compañeros de trabajo y jefes, la capacitación constante, entre otro (66).

### **Satisfacción laboral e inteligencia emocional**

La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, es considerado un logro tanto para su ámbito personal y laboral, como para la institución que presta sus servicios. La salud mental es muy importante pues es la pieza clave para lograr obtener reconocimientos propios y grupales que nos permitan mejorar la calidad de atención, pues un profesional de enfermería motivado y satisfecho está en buenas condiciones para desempeñarse adecuadamente y ejercer sus funciones laborales manteniendo buenas relaciones con sus pacientes (67).

Es así como la inteligencia emocional es uno de los principales impulsoras de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, las expectativas permiten conformar los elementos emocionales, afectivos, cognitivos, que nos proporciona a tener técnicas para alcanzar el peldaño más alto, que es el éxito, esto permite un desarrollo personal y social, promoviendo la comprensión de la interdependencia, la conciencia del uso de opciones y el conocimiento coherente, así como la creación de un entorno de formación en el que los empleados individuales apoyen sus motivaciones personales para construir un entorno propicio para la cadena de logros y satisfacción laboral. (68).



La enfermería es una profesión que es catalogada como exigente y estresante, pues conlleva la interrelación de manera constante con pacientes sanos y enfermos en su gran mayoría, con los familiares y otros con todo un equipo multidisciplinario, por ello el saber manejar nuestras emociones es primordial ya que de ellas depende nuestro desempeño en nuestro centro laboral. Así mismo, los profesionales estamos expuestos muchas circunstancias que pueden causar insatisfacción, como: el estrés laboral, trabajo bajo presión, medios físicos defectuosa, infraestructura deficiente, ausencia de motivaciones laborales (69).

### **Teoría de Enfermería**

En este contexto las variables de investigación se relacionan con Virginia Henderson con sus necesidades, esto debido porque hace mención en su necesidad número 10 refieren que la enfermera debe aprender a comunicarse con los demás para expresar sus emociones, sentimientos ,aptitudes frente a situaciones que se pueden presentar durante la atención directa de los usuarios que se presentan en los servicios hospitalarios, cuyo trabajo como enfermero es ayudar a los enfermos, ya sean enfermos o sanos, realizar actividades que contribuyan a su bienestar, ayudarlos a recuperarse o apoyar a la persona hasta sus últimos días, sus vidas y morir en paz. (70).

Por otro las variables de investigación se relacionan con la teórica de enfermería patricia Benner donde describe 5 niveles de competencia, principiante, principiante avanzado, competente, eficiente y experto. Hace sustento que la enfermera adquiere la experiencia, conocimiento clínico tanto teórico y práctico esto conlleva a fortalecer y enriquecer en la formación de la enfermera generando satisfacción en su centro de labores la cual debe tener la responsabilidad y las habilidades que

proporciona la experiencia en la práctica y el conocimiento, por otro lado, plantea los profesionales de enfermería se basa a los cuidados y experiencias vividas en relación a la salud, enfermedad y las relaciones con el entorno. Por lo tanto, la formación profesional permite adquirir experiencias, conocimiento, habilidades y destrezas que desarrollan las competencias necesarias para brindar una buena atención al usuario (71).

En este contexto también se relacionan con la teoría de Jean Watson con donde hace énfasis al modelo llamado “cuidado humanizado”, hace mención que el personal de enfermería es el pilar principal en brindar una atención de calidad al paciente, las enfermeras cumplen una función muy importante, donde se encargan de realizar una gran cantidad de actividades: recopilan información, valoran al paciente acerca de sus dolencias y problemas que puedan presentar; en la cual se encargan de implementar los objetivos, planifican los cuidados, asimismo también realizan las intervenciones de enfermería, también administran el tratamiento indicado y posteriormente evalúan el efecto y resultado del paciente este proceso conlleva a ocasionar muchas interacciones entre emociones, sentimientos y habilidades. Así mismo las enfermeras tienen la capacidad de regular, percibir sus propios sentimientos, es por ello que deben reconocer sus habilidades personales e interpersonales con la finalidad de brindar una atención adecuada hacia el paciente (72).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**H.1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

**H.0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**H.1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención de sentimientos y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

**H.0:** No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión atención de sentimientos y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

**H.1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad emocional y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.

**H.0:** No Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión claridad emocional y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.

**H.1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comparación de las emociones y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.

**H.0:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión comparación de las emociones y la satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

El método es hipotético deductivo, porque emerge a partir de los fundamentos teóricos para realizar la contextualización de las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, con la finalidad de contrastarlas y mostrar las posibles relaciones (73).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Fue de tipo cuantitativo, porque se utilizaron un análisis estadístico numérico representado por frecuencias y porcentajes, de tal manera que puedan tomarse con referencia para futuras investigaciones que se desarrollen respecto a esta problemática (74).

### **3.3 Tipo de investigación**

Fue aplicada porque está orientada alcanzar las respuestas al problema del área de pediatría. En esa línea, cabe indicar que los profesionales de enfermería contribuyeran un nuevo aprendizaje y conocimiento, respecto a esta temática aún son insuficientes en el ámbito peruano y se convertido en un interesante aporte para seguir profundizando al respecto (74).

### **3.4 Diseño de investigación**

Se utilizo el diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, asimismo será de corte transversal porque la recolección de datos se estudió en un determinado tiempo e instante, con el fin de poder describir las variables y luego analizarlas y correlacional porque se estableció las posibles relaciones entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral (75).

### **3.4 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población estuvo conformada por 70 licenciados en enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

#### **Muestra**

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por 70 licenciados en enfermería.

#### **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia por ser una población pequeña o finita (menor a 100), por ende, no es necesario calcular la muestra por la fórmula estadística; por la cual fue conformada por 70 enfermeras (76)

Criterios de inclusión.

- Licenciadas que trabajan en el servicio de pediatría.
- Licenciadas que deseen participar en el proyecto de investigación.
- Licenciadas contratadas bajo cualquier modalidad que laboran

Criterios de exclusión.

- Licenciadas de enfermería que encuentran de vacaciones.
- Licenciadas de enfermería que se encuentren de licencia.
- Licenciadas que no laboran en el servicio de pediatría.
- Licenciadas que no acepten de manera voluntaria

### **3.5 Variable y operacionalización**

#### **Variable Independiente (V1)**

Inteligencia Emocional

#### **Variable Dependiente (V2)**

Satisfacción Laboral

### Variable 1: inteligencia emocional

**Definición operacional:** son las habilidades de percibir, entender y adaptar los sentimientos de los licenciados en enfermería del servicio de pediatría, considerando las tres dimensiones: atención de sentimientos, claridad emocional, reparación de las emociones, el cual será evaluado mediante 5 categorías: siguiendo el criterio de calificación de 1,2,3,4,5 que corresponden a las escalas de nada de acuerdo, algo de acuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo, totalmente de acuerdo.

#### 3.6.1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Atención a los sentimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>• El sentir</li><li>• El expresarse</li></ul>	Ordinal	Baja inteligencia emocional (24 – 55)
Claridad Emocional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprensión</li></ul>	Ordinal	Moderada inteligencia emocional (24 – 55)
Reparación de las emociones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regulación</li></ul>	ordinal	Alta inteligencia emocional (89 – 120)

**Variable 2: satisfacción laboral**

**Definición operacional:** Es el grado de satisfacción que desarrollan sus experiencias emocionales ya sea positivo y placentero que labora los licenciados en enfermería del servicio de pediatría, considerando las 7 dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o administrativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas, Relación de la Autoridad, el cual será evaluado mediante 5 categorías: siguiendo el criterio de calificación 5,4,3,2,1 que corresponde a las escalas de total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo, total desacuerdo.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente confortable.</li> <li>• Distribución del ambiente</li> </ul>	Ordinal	Baja insatisfacción (36- 84)
Beneficios laborales y/o administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones y expectativas económicas</li> </ul>	Ordinal	Medianamente satisfecha (85- 133)
Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de la institución</li> <li>• Reconocimiento por</li> </ul>	ordinal	Alta satisfacción (134- 180)

<p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo Personal</p> <p>Desempeño de Tareas</p> <p>Relación con la Autoridad</p>	<p>desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Molestia por el horario</li> <li>• Solidarismo en el trabajo</li> <li>• Relación personal con los compañeros de trabajo</li> <li>• Sentirse satisfecho</li> <li>• Sentirse complacido con uno mismo</li> <li>• Sentirse útil en el trabajo</li> <li>• Aburrimiento laboral</li> <li>• Comunicación con sus superiores</li> <li>• Valoración de su desempeño por sus superiores</li> </ul>		
---	---	--	--



### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento la escala de tipo Likert.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Para medir la variable de inteligencia emocional se utilizó el instrumento de Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) elaborado por Salovey, Mayer, Godman, Turvey y Palfai en el año 1995, y fue adaptado al castellano por Fernández – Berrocal, Extremera y Ramos en 1998 (77). Consta con 3 dimensiones que cuenta con 24 ítems.

**Tabla 1: Escala para medir Inteligencia Emocional**

Nº		Dimensiones	Ítems
1		Atención de sentimientos	1,2,3,4,5,6,7,8
2		Claridad emocional	9,10,11,12,13,14,15,16
3		Reparación de emociones	17,18,19,20,21,22,23,24

El tiempo de aplicación es de 20 minutos aproximadamente de manera individual y colectiva, es de naturaleza politómica y presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,95 en relación a la validez fue por juicios de expertos.

La técnica empleada para satisfacción laboral se utilizó el instrumento para la variable la satisfacción laboral se utilizará la Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004,y fue revalidado en el año 2011 en una muestra de 952 empleados públicos en lima metropolitana (78). Consta con 7 dimensiones y 36 ítems.

Tabla 2: Escala para medir Satisfacción Laboral

36	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>
1	Condiciones físicas y/o materiales	(1,13,21,28,32)
2	Beneficios laborales y/o remunerativos	(2,7,14,22)
3	Políticas administrativas	(8,15,17,23,33)
4	Relaciones sociales	(3,9,16,24)
5	Desarrollo personal	(4,10,18,25,29,34)
6	Desempeño de tareas	(5,11,19,26,30,35)
7	Relación con la autoridad	(6,12,20,27,31,36)

El tiempo de aplicación es de 20 minutos aproximadamente de manera individual y colectiva, es de naturaleza politómica y presenta una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,86 en relación a la validez fue por juicios de expertos.

### **3.7.3 Validación**

La validación para la variable inteligencia emocional fue validado por Salovey, Mayer, Godman, Turvey y Palfai en el año 1995, y fue adaptado al castellano por Fernández – Berrocal, Extremera y Ramos en 1998, mientras que el instrumento para medir la satisfacción laboral fue validado la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en

el año 2004 y fue revalidado en el año 2011 en una muestra de 952 empleados públicos en lima metropolitana.

#### **3.7.4 Confiabilidad**

La confiabilidad del cuestionario para medir la variable inteligencia emocional obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,95. El segundo cuestionario para evaluar la satisfacción laboral obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,86 resultados que aseguran la confiabilidad para aplicar los instrumentos.

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Para la realización de la investigación, se recolecto la información por medio del Google drive donde se envió el formulario de preguntas de manera virtual a cada una de las licenciadas de enfermería. Para el análisis de datos obtenidos fueron vaciados al programa de SPSS 27 mediante pruebas paramétricas y no paramétricas para tomar decisiones. En primer lugar, se elaboró las tablas de datos sociodemográficos luego se utilizó la prueba de normalidad (Ks) en la cual el nivel de significancia fue  $p < 0,05$  por ende se aplicó la correlación de Sperman para ver la relación de ambas variables. Por otro lado, se utilizó la estadística descriptiva para ver la asociación de ambas variables. Asimismo, los resultados (tablas, gráficos) se analizó en base a los antecedentes bibliográficos y base teórica.

#### **3.9. Aspectos éticos**

Se tuvieron en cuenta aspectos de seguridad relacionados con las personas, ya que se deben proteger los derechos de las enfermeras que participan en este estudio, por lo que se utilizaron principios de la bioética.

**Principio de autonomía:** fueron aplicado a los licenciados de enfermería. Antes de aplicar los instrumentos primero se les explico a los enfermeros sobre los objetivos y

beneficios de la investigación y luego se le solicitara su permiso a cada una de las enfermeras y puedan contestar de manera segura.

**Principio de justicia:** Todas las enfermeras fueron tratados con respeto y cordialidad, así mismo serán tratados todos por igual sin distinción de edad, raza, religión.

**Principio de no maleficencia:** A los licenciados de enfermería se les explico sobre la información recogida, el cual no afectaron la integridad física, emocional, ni social. Los datos se obtendrán mediante la aplicación de los instrumentos de las variables de estudio, esto nos permitirán obtener mejores estrategias emocionales y llevar una satisfacción labora adecuadamente.

**Principio de beneficencia:** Esta investigación favorecerá al hospital, a los enfermeros para la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Resultados de Datos sociodemográficos

**Tabla N°1.** características demográficas de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

<b>EDAD</b>		
25 a 30 años	5	7%
31 – 40 años	21	30%
41- 50 años	26	37%
51 a más	18	26%
<b>SEXO</b>		
Masculino	0	0%
Femenino	70	100%

En relación a la tabla 1. Sobre las características demográficas, el 37% tienen de 41 a 50 años, el 30% se encuentra en el rango de 31 a 40 años, el 26% tiene de 51 años a más, el 7% se encuentran en las edades de 25 a 30 años.

Asimismo, en cuanto al sexo el 100% fueron de sexo femenino.

**Tabla N° 2.** características demográficas de los Licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	25	36%
Conviviente	10	14%
Casada	27	39%
Otros	8	11%
<b>RELIGIÓN</b>		
Católica	61	87%

Evangelista	6	9%
Otros	3	4%

En la tabla 2. Muestra las características demográficas con respecto al estado civil mostraron que el 39% fueron casadas, el 36% se encuentran solteras, el 14% es conviviente, el 11% son otros. Por otro lado, en relación a la religión el 87% fueron católicas, el 9% son evangelistas y el 45 presentan otras religiones.

**Tabla N° 3.** características laborales de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

<b>TIEMPO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL</b>		
1 - 10	33	47%
11 - 20	27	39%
21 a mas	10	14%
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>		
Cas	6	9%
Cas covid	7	10%
Terceros	9	13%
Nombrado (276)	17	24%
728	31	44%

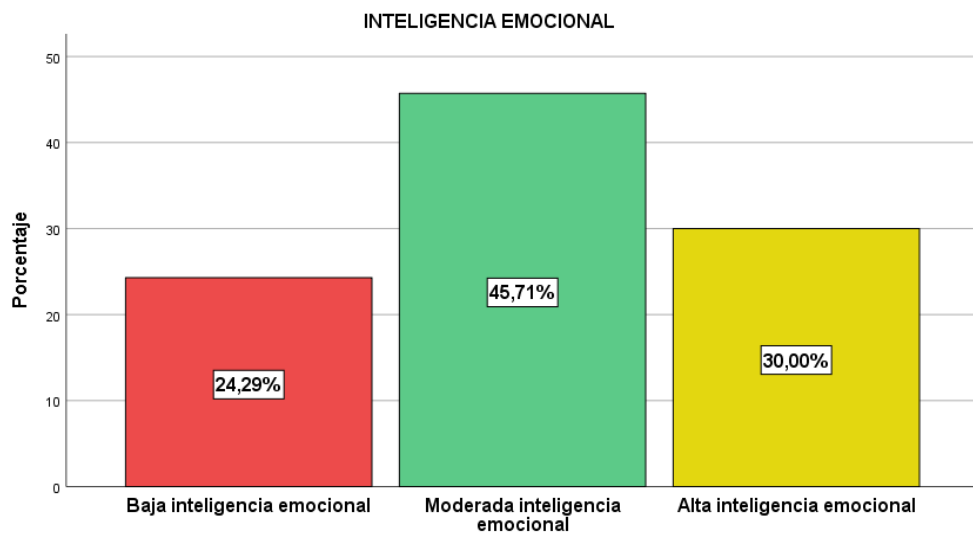
En la tabla 3. En relación a las características laborales con respecto al tiempo de servicio que llevan laborando en el hospital mostraron el 47% llevan de 1 a 10 años de experiencia, el 39% cuentan con una experiencia de 11- 20 años y el 14% disponen más de 21 años experiencia laboral. En cuanto a la condición laboral el 44% (31) fue de condición 728 que significa que tienen un contrato indeterminado, 24% son nombradas o 276, el 13% son de modalidad terceros, el 10 % son cas covid y por último el 9% con cas regular.

**Tabla N°4.** Inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022.

Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	24.3
Moderada	32	45.7
Alta	21	30.0
Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N°1.** Inteligencia emocional en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.



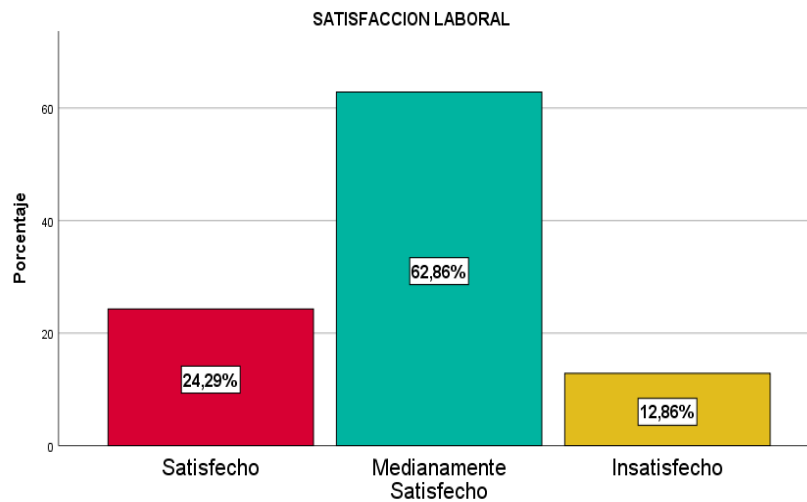
En cuanto a la tabla 4 y el gráfico 1. Arrojaron el 24,2% indican una baja inteligencia emocional, el 45,7% presentaron una moderada inteligencia emocional, y por último el 30% obtuvieron una alta inteligencia emocional.

**Tabla N°5.** Satisfacción Laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	17	24.3
Mediana	44	62.9
Insatisfecho	9	12.9
Total	70	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico N°2.** Satisfacción Laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima - 2022.



En cuanto a la tabla 5 y el gráfico N°2. se observa que el 24,2%% de las enfermeras se encuentran satisfechas laboralmente, el 62,8% presentaron medianamente satisfechas, y por último el 12,8% se mostraron insatisfechas.



#### 4.1.2. Análisis descriptivo de los resultados

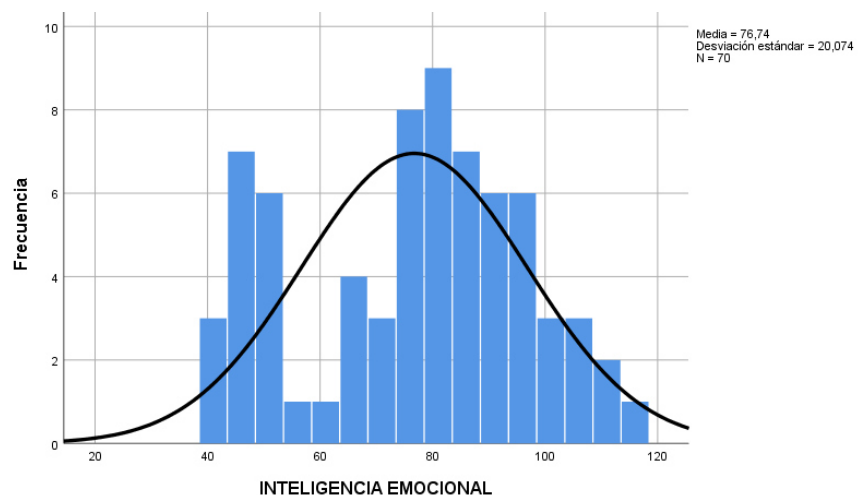
##### análisis psicométrico de las variables

**Tabla N° 6:** Prueba de Kolmogorov-Smirnov (KS) de las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.114	70	0.024
Satisfacción Laboral	0.112	70	0.030

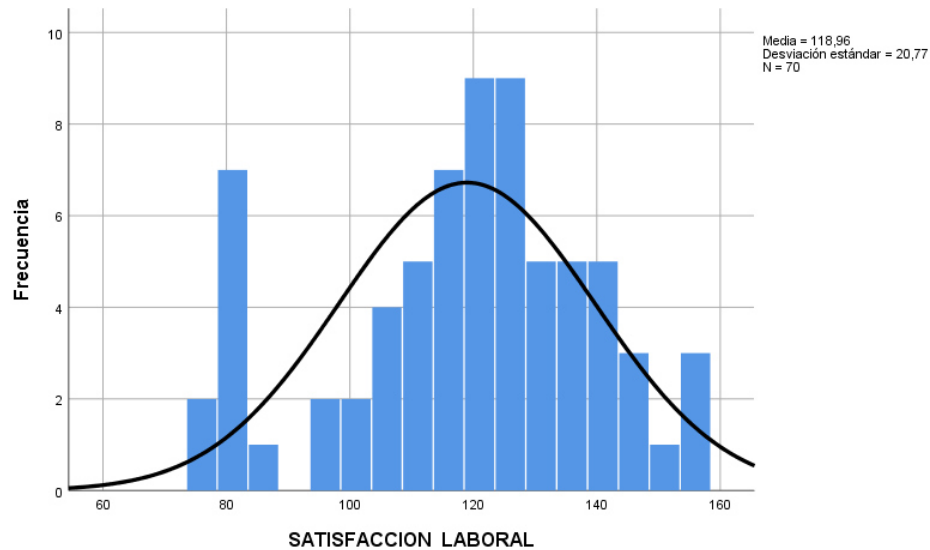
a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 6. Se muestran los resultados de la prueba de bondad para las variables de estudio de inteligencia emocional y satisfacción laboral, en donde se pudo observar que el tamaño de la muestra fue  $> 50$  lo que significa que se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, por lo tanto, podemos observar en el cuadro que ( $\text{sig} < 0.005$ ), determinado que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se toma la decisión de utilizar pruebas no paramétricas. por ende, se aplicó la correlación de Spearman



**Gráfico N°3:** Histograma de la variable de inteligencia emocional.

En el grafico3. Se observa que la variable de inteligencia emocional no asume una distribución normal, debido a los resultados de la prueba (KS).



**Gráfico N°4:** Histograma de la variable de satisfacción laboral.

En el grafico 4. Se observa que la variable de satisfacción laboral no asume una distribución normal, debido a los resultados de la prueba (KS).

**4.2. Matriz de correlaciones de las variables inteligencia emocional y satisfacción emocional.**

		Correlaciones		
			Inteligencia Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,509**
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,509**	1.000
			0.000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 7:** Correlación de las variables inteligencia emocional y satisfacción emocional.

En la matriz de correlaciones arrojo un (Rho= 0.509) (sig. 0.00) entre las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral, siendo una correlación positiva moderada entre las variables.

**Matriz de Correlación de las dimensiones inteligencia emocional y la variable Satisfacción laboral.**

		<b>Correlaciones</b>	
			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Atenciones a los sentimientos	Coefficiente de correlación	,530**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Claridad emocional	Coefficiente de correlación	,412**
		Sig. (bilateral)	0.000
	Reparación de las emociones	Coefficiente de correlación	,389**
		Sig. (bilateral)	0.001

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

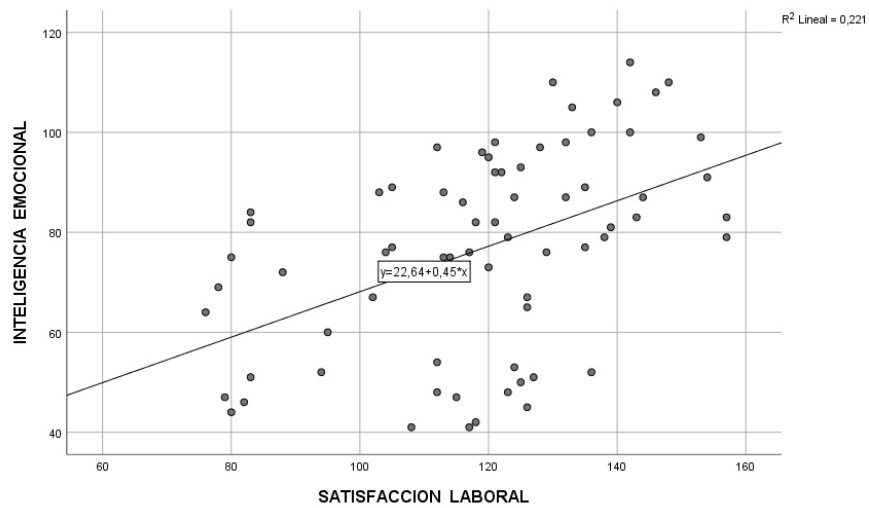
**Tabla 8:** Correlación de las dimensiones inteligencia emocional y la variable Satisfacción laboral.

En la tabla 8. Se observa las correlaciones de la dimensión atención de sentimientos la cual tuvo como resultado una correlación positiva moderada (Rho= 530), por otra parte, en la dimensión de claridad emocional arrojo una correlación positiva moderada (Rho= 412) y por último en la dimensión de reparación de emociones presento una correlación positiva baja (Rho= 389) con la variable de satisfacción laboral.

Correlaciones				
			Inteligencia Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,509**
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,509**	1.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 9:** Correlación de las variables inteligencia emocional y satisfacción emocional.



**Gráfico N° 5.** Diagrama de dispersión de las variables de inteligencia emocional y satisfacción Laboral.

En cuanto a la tabla 9 y el grafico 5. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, muestran una correlación positiva moderada (Rho =,509), la cual resulta significativa (p=0,000) lo que significa que ambas variables se correlacionan de manera moderada. En cuanto a la hipótesis el valor de nivel de significancia de  $P < 0,05$ , se acepta las hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

			<b>Correlaciones</b>	
			Satisfacción Laboral	Atención a los Sentimientos
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,530**
				0.000
	Atención de los Sentimientos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,530**	1.000
			0.000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 10:** Correlación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión de atención de sentimientos.

En cuanto a la tabla 10. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, mostro una correlación positiva moderada (Rho =,530), la cual resultado significativa (p=0,000) lo que significa que ambas variables se correlacionan de manera moderada. En cuanto a la hipótesis el valor de nivel de significancia de  $P < 0,05$ , se acepta las hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

			<b>Correlaciones</b>	
			Satisfacción Laboral	Claridad emocional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,412**
				0.000
	Claridad emocional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,412**	1.000
			0.000	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Tabla 11:** Correlación entre la variable satisfacción laboral con la dimensión claridad emocional.

En la tabla 11. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, mostro una correlación positiva moderada (Rho =,412), la cual resultado significativa (p=0,000) lo que significa que ambas variables se correlacionan. En cuanto a la hipótesis el valor de nivel de significancia de  $P < 0,05$ , se acepta las hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

		<b>Correlaciones</b>		
			Satisfacción laboral	Reparación de emociones
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,389**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	70	70
		Reparación de emociones	,389**	1.000
		Coeficiente de correlación	0.001	
		Sig. (bilateral)		
		N	70	70

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**tabla 12:** Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión de reparación de emociones.

En cuanto a la tabla 12. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman, muestro una correlación positiva baja (Rho =,389), la cual resultado significativa (p=0,000) lo que significa que ambas variables se correlacionan de manera moderada. En cuanto a la hipótesis el valor de nivel de significancia de  $P < 0,05$ , se acepta las hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

### 4.1.3. Discusión de resultados

En las variables de inteligencia emocional y satisfacción laboral existe una correlación positiva moderada ( $Rho = .509$ ) el cual resultado estadísticamente significativa ( $P=0,000$ ) en este sentido estos resultados se asemejan en relación con lo mencionado por Coladonato, et al., en el 2017 en su investigación de estudio mostraron que existe una correlación positiva moderada ( $Rho=0.599$ ); asimismo refieren que las enfermeras cumplen un rol importante en las actividades que realizan a diario en la atención directa a los pacientes, donde demuestran que saben manejar sus impulsos y emociones. De igual manera estos resultados diferimos por Vilca R, en el (20219) en se estudió de investigación presento que existe una correlación positiva alta ( $Rho=.790$ ) entre las variables de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras. Asimismo, estos hallazgos se asemejan con Cruz A, en el (2019), en su estudio de investigación demostraron que existe una correlación positiva buena ( $Rho$  de Spearman de  $0,62$   $p=0,000$ ) entre ambas variables. Asimismo, guardan relación por Goleman quien hace mención que cada individuo tiene la capacidad para reconocer y saber entender sus sentimientos, emociones, empleando una buena comunicación y demostrando tener esa habilidad para ponerlo en práctica en el centro de trabajo. Por ende, e las enfermeras destacan por ser brillantes en sus logros personales, habilidades y la capacidad de trabajo en equipo y sentirse más satisfechas en las actividades que realizan durante la atención al paciente (27). Asimismo, la OMS. manifiesta que el personal de enfermería ha generado diversos cambios a lo largo de las actividades diarias del cuidado, como capacidades emocionales, sociales, bienestar psicológico y calidad de vida en las enfermas (1). Por otro lado coincidimos con la teoría Virginia Henderson quien hace mención que las enfermeras deben aprender a comunicarse con los demás para

expresar sus emociones, sentimientos ,aptitudes frentes a situaciones que se pueden presentar durante la atención directa de los usuarios que se presentan en los servicios hospitalarios, con la finalidad de brindar una atención de calidad al enfermo o sano, con fin de mejorar su salud , asimismo asistirlo hasta sus últimos días de vida y tener una muerte tranquila.

En cuanto a la dimensión de atención a los sentimientos existe una correlación positiva moderada ( $Rho =,530$ ) el cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ) en este sentido no coinciden por lo manifestado por Cruz A, en el 2019, en su estudio de investigación tuvo como resultado en su dimensión de atención de sentimientos mostro una correlación positiva buena ( $Rho$  de Spearman de  $0,66$   $p=0,000$ ). Asimismo, en este sentido guarda relación por lo manifestado por Solovey. Señala la habilidad para entender y conocer la variedad de emociones, esto implica que los profesionales de enfermería reconocerán y distinguirán entre ellas la manera en que evolucionan integrándolas en su pensamiento para abordar situaciones en su ámbito laboral, lo que permitirá controlar las emociones positivas y negativas (33). por otro lado, en la dimensión de claridad emocional existe una correlación positiva moderada ( $Rho =,412$ ) el cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ) este hallazgo guarda relación por Cruz A, en el 2019, en su estudio de investigación tuvo como resultado en su dimensión de claridad de las emociones obtuvo una correlación positiva moderada ( $Rho$  de Spearman de  $0,54$   $p=0,000$ ). Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Chang. Quien señala que las enfermeras desempeñan un rol importante en saber identificar y comprender sus emociones en la cual puedan experimentar las destrezas e interés con la finalidad de permitir tener un tiempo de reflexión y solucionar los obstáculos que se les presente en la vida cotidiana (34). Por consiguiente, en la dimensión de reparación de las emociones existe una correlación



positiva baja ( $Rho = 0,389$ ), el cual resultado estadísticamente significativa ( $p=0,001$ ), estos hallazgos coinciden por lo mencionado por Cruz A, en el 2019, en su estudio de investigación tuvieron como resultado en la dimensión de reparación de las emociones existe una correlación positiva baja ( $Rho$  de Spearman de  $0,31$   $p=0,041$ ). este resultado guarda relación con lo mencionado por Fernández. Quien manifiesta que las enfermeras debes tener la capacidad de regular, percibir sus propios sentimientos, es por ello que deben reconocer sus habilidades personales e interpersonales con la finalidad de brindar una atención adecuada hacia el paciente (37).

En cuanto a la variable de inteligencia emocional tuvo como resultado el 45,7% presentaron una moderada inteligencia emocional. Estos hallazgos difieren en relación por Coladonato, et al. En estados unidos; quien manifiesta en su estudio el 83% presentaron un buen nivel de inteligencia emocional; asimismo también coincide con los hallazgos por Cruz A, en Perú quien manifiesta como resultado 75,3% obtuvieron un nivel moderado de inteligencia emocional. Por otro, estos hallazgos concuerdan con Condori N, en Perú quien manifiesta como resultado 68.2% arrojaron un nivel moderado de inteligencia emocional.

En cuanto a la segunda variable de satisfacción laboral arrojaron un 62,8% se encuentran medianamente satisfechas. Asimismo, se coincide con Vilca R señala que el Perú en su estudio de investigación presentaron un nivel de satisfacción moderado con un 90.9%. por otro también coincide con Cruz A en Perú en su estudio de investigación tuvo como resultado el 93,2% presentaron una moderada satisfacción laboral. Por otro lado, coinciden con Condori N en su estudio presento el 86,4% evidenciaron niveles medianamente satisfechas.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones:

En relación a las variables de estudio, se encontró una correlación positiva moderada, en este sentido, las enfermeras presentan una satisfacción moderada, debido a que no se encuentran satisfechas por el ambiente de trabajo, inestabilidad laboral, beneficios sociales, políticas administrativas, esto conlleva a generar emociones negativas, como es estrés, ansiedad que podrían perjudicar sus emociones en la relación enfermera- paciente.

En cuanto a la dimensión de atención de sentimientos, la correlación fue positiva y a la vez moderada esto se debe a que las enfermeras son capaces de percibir sus emociones y poder demostrar sus habilidades de sí misma conllevado a sentirse más satisfechas.

En cuanto a la dimensión claridad emocional, la correlación fue positiva y a la vez moderada esto se debe a que las enfermeras puedan entender o comprender sus sentimientos propios y de sus colegas de trabajo y así poder sentirse más satisfechas con la labor que realizan a diario.

En cuanto a la dimensión reparación de las emociones, la correlación fue positiva y a la vez fue baja esto se debe a que las enfermeras les dificultan manejar sus emociones propias y ajenas, esto les hará sentirse menos satisfechas con las actividades que realizan en su centro de trabajo.

En cuanto a la variable de inteligencia emocional el 45,7% presentaron una moderada inteligencia emocional, esto se debe a que las enfermeras deberían desarrollar actitudes positivas, manejo de las emociones.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral el 62,8% se encuentran medianamente satisfechas, esto se debe a que las enfermeras no están satisfechas por diferentes

motivos como remuneración, beneficios sociales, ambiente de trabajo, inestabilidades de trabajo, carga laboral etc.

## **5.2 Recomendaciones:**

Se recomienda a la población estudiada, considerar que la inteligencia emocional guarda una relación positiva con la satisfacción laboral. Por lo tanto, se deben alimentar y reforzar las relaciones internas y externas propiciando un sistema de colaboración y cooperación. No solo por el bienestar del paciente sino también de uno mismo.

Se recomienda a la jefa del servicio de pediatría, proyectar programas que fortalezcan y monitoreen la inteligencia emocional de las licenciadas de enfermería. Así mismo se propone que en coordinación con el área de pediatría se refuerce con el examen psicológico de ingreso, dando especial atención en relación a la inteligencia emocional.

Se recomienda plantear cada cierto tiempo talleres de capacitaciones sobre la autoconciencia emocional, control de las emociones y la empatía.

Se sigue que las nuevas investigaciones sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral en las enfermeras sean relacionadas con otras variables.

## REFERENCIAS

- 1) Aguilar SS. Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería. Rev. Cuid [Internet]. 1 [citado 2 de diciembre de 2021];1(1). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/74>.
- 2) Ramírez J. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Servicio de Emergencias de una Clínica Privada, Lima,2020. emergencias [Tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias]. Universidad Privada Norbert Wiener; Lima – Perú 2021.Cap I. Pág. 8.
- 3) Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. av. enferm. [Internet]. Julio de 2014 [citado 09 de diciembre de 2021]; 32 (2): 217-227. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- 4) Ochoa, D. Violencia hacia los profesionales de salud en el sistema de salud colombiano: un estudio exploratorio en la ciudad de Bogotá D.C. [Internet]. 2016. [citado: 3 de diciembre del 2021] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10554/19448>
- 5) Huaycañe J. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en las Unidades de Cuidado Intensivos Covid-19, Lima,2020. emergencias [Tesis para optar el título de especialista De Enfermería En Cuidados Intensivos]. Universidad Privada Norbert Wiener; Lima – Perú 2020.Cap I. Pag 1.
- 6) Consejo internacional de enfermeras. (CIE) Las enfermeras, una fuerza para el cambio: Mejorando la capacidad de recuperación de los sistemas de salud. CIE [Internet]. 2016 [citado el 15 de noviembre de 2021]; Disponible en: <https://instituciones.sld.cu/feppen/files/2016/03/carpeta-2016.pdf>.

- 7) Huamán A, Tanco Y. Inteligencia Emocional y Estrés Laboral En Enfermeras Del Servicio Gineco Obstetricia Del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2018. [Tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias]. Universidad Privada Norbert Wiener; Lima – Perú 2021. Cap I. Pag 17.
- 8) Morales E. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería ene l Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal. Essalud. 2016 [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; Lima – Perú 2016. Cap IV. Pag 45.
- 9) More G. Estrés y Satisfacción laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de una Hospital Nacional, Comas, 2017 [Tesis para optar el título de licenciada en Psicología]. Lima; Universidad Cesar Vallejo 2017. Cap. I. Pag 2.
- 10) Vivar A. La eterna tensión entre lo individual y lo colectivo: el caso de la corrupción en el Perú. Acta méd. Perú [Internet]. 2020 abr [citado 2021 Dic 09]; 37(2): 209-214. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.372.1036>
- 11) Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 jun [citado 2021 Dic 09]; 36(2): 304-311. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>

- 12) Cabezas C. Atención médica y de salud en el Perú. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 jun [citado 2021 Dic 31]; 36(2): 165-166. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200001&lng=es).
- 13) Guardia F, Alva J, Ramos J. Conflictos laborales en el sector salud del Perú. An. Fac. med. [Internet]. 2015 [citado 2021 Dic 09]; 76(spe): 63-65. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.10973>.
- 14) Plascencia C. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2016;17(2):42-46.
- 15) Soto J. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en los servicios generales del hospital III Daniel Alcides Carrión de la Provincia De Tanca. 2019 [Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial]. Tacna - Perú Universidad Privada de Tacna. 2019 Cap. II. Pag 35.
- 16) Barroso Z, Torres J. Fuentes teóricas de la enfermería profesional: Su influencia en la atención al hombre como ser biopsicosocial. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2001 jun [citado 2021 Dic 13]; 27(1): 11-18. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662001000100002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662001000100002&lng=es).
- 17) García F, Palacios R. La Inteligencia Emocional y satisfacción Laboral en Enfermeras de la Microred de salud chilca – Huancayo, Perú. 2021. [tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Peruana de los Andes; 2021. Cap. II Pág. 29.

- 18) Veliz A, y colaboradores. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. Medisur [revista en Internet]. 2018 [citado 2021 Dic 5]; 16(2): [aprox. 7 p.]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885>.
- 19) Centeno M, Morales D. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de Enfermería de los centros de salud del Municipio de León. [Tesis para optar el título de licenciatura en Psicología]. Nicaragua 2019. Cap. III Pág.19- 31.
- 20) Vilca R. inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital maría auxiliadora, Huánuco 2018. [tesis para optar el título profesional de licenciado de enfermería]. Lima: Universidad Privada Inca Garcilaso de la Vega 2019. Cap. III y, IV, V Pág.45,67.
- 21) Apaza Y, Carrillo G . Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM–PNP, Arequipa, 2017. [Tesis para optar el título de licenciado en Enfermería]; Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa - Perú 2019. pág. 44–70.
- 22) Condori N. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur, Juliaca, 2017. [Tesis para optar el título de licenciado en Enfermería]. Universidad Peruana Unión; Juliaca – Perú 2017. Cap. II pág. 43–56.
- 23) Trujillo M, Rivas L. Orígenes, Evolución y modelos de Inteligencia Emocional. Innovar [Internet]. 1 de enero de 2005 [citado 6 de diciembre de 2021];15(25):9-24. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/29>.

- 24) Alonso D. Inteligencia Emocional, Daniel Goleman. ixtlahuaco [Internet].5 de enero de 2019 [citado 6 de diciembre de 2021];1(1). Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/article/view/3677>.
- 25) Fragoso, R. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Revista Iberoamericana de Educación Superior, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México., vol. VI, núm. 16, 2015, pp. 110-125 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>.
- 26) Bisquerra R. Educación emocional y competencias básicas para la vida. Rev. invest. Educ. [Internet]. 1 de enero de 2018 [citado 8 de diciembre de 2021];21(1):7-43. Disponible en: <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>.
- 27) Sánchez M, Megías A, Gómez R, Gutiérrez M, Fernández P. Relación entre la inteligencia emocional percibida y el comportamiento de riesgo en el ámbito de la salud. Escritos de Psicología [Internet]. 2018 dic [citado 2021 Dic 08]; 11(3): 115-123. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2018.2712>.
- 28) Martínez E, Piqueras A, Ramos V. Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. Revista Electrónica de Investigación en Psicología de la Educación [Internet]. 2019; 8 (2): 861-890. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122002020>.
- 29) Trujillo Flores, Mara Maricela, Rivas Tovar, Luis Arturo, Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. INNOVAR. Revista de



- Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 20; 15 (25): 9-24. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502>
- 30) Zarate C. Inteligencia Emocional los profesionales de enfermería del servicio de gineco obstetricia de un hospital, Lima,2021. [tesis para optar el titulo de segunda especialidad profesional de enfemeria:gineco obstetricia]. Universidad Peruana Union Lima– Perú 2021.Cap II pág36.
- 31) Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. Ene. [Internet]. 2019 [citado 2021 Dic 31]; 13(3): 13310. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es)
- 32) Aguilera Moreno, María José. El papel de la Inteligencia Emocional en enfermería. Rev Presencia [Internet]. 2016 ene-jun, 12(23). [citado 2021 Dic 22]; Disponible en <http://www.index-f.com/p2e/n23/p10899.php>.
- 33) Fernández P; Extremera N. La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, vol. 19, núm. 3, diciembre, 2005, pp. 63-93 Universidad de Zaragoza, España; Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- 34) Bisquerra R, Pérez N. Las competencias emocionales. Educación XXI [Internet]. 2019; 10: 61-82. [consultado 22 de diciembre de 2021] Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>
- 35) García C. La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. Revista Cubana de Educación Superior, [Internet]. 39(2), e15. Epub 01 de agosto de 2020. [citado 22 de diciembre];

disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015&lng=es&tlng=es)

- 36) Sánchez, Megías A, Gómez R, Gutiérrez, Fernández P. Relación entre la inteligencia emocional percibida y el comportamiento de riesgo en el ámbito de la salud. Escritos de Psicología [Internet]. 2018 dic [citado 2021 Dic 23]; 11(3): 115-123. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1989-38092018000300115&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092018000300115&lng=es).
- 37) Tacca DR, Tacca AL, Cuarez R. Inteligencia emocional del docente y satisfacción académica del estudiante universitario. Docencia Univ. [Internet]. 14 de abril de 2020 [citado 8 de diciembre de 2021];14(1): e1085. Disponible en: <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/887>.
- 38) De la Torre B. La Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los Colaboradores Administrativos de la Empresa Nicoll Perú S.A- 2018 [tesis para optar el título de Licenciada en Administración]. Lima: Universidad San Martín De Porres; 2019. Cap. II Pág47,48.
- 39) Ojeda S. La Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el Personal de un Hospital, Lima, 2017. [tesis para optar el título de Licenciado en Psicología]. Lima: Universidad Cesar Vallejo ; 2017 Pág. 13,19.
- 40) Mantilla E, Vargas A. La Inteligencia Emocional y Desempeño En Enfermeras (os) De La Clínica San Juan De Dios Arequipa, 2020. [tesis para optar el título de Licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa ; 2021.Cap II Pág.26.

- 41) Truyenque G, Nolberto V, Coras D. Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. Rev enferm Herediana. 2018;11(1):11-17.
- 42) Hernández M, Hernández A, Nava. G, Pérez, Hernández, Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. Univ. [revista en la Internet]. 2018 Mar [citado 2021 Dic 09]; 9(1): 7-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002&lng=es).
- 43) Pérez Y, Zafra T. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, Lima 2017. [tesis para optar el grado Maestro en ciencias de la enfermería en Gestión en central de esterilización]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener 2018. Cap. II Pág.44,45.
- 44) Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. Enferm. glob. [Internet]. 2019 [citado 2021 Dic 23]; 18(54): 353-373. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412019000200013&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000200013&lng=es).
- 45) Sagastizabal I, Astete J, Benavides G. Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2020 ene [citado 2021 Dic 22]; 37(1): 32-41. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342020000100032&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100032&lng=es)

- 46) Pardo K, Andia M, Rodríguez A, Pérez W, Moscos B. Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social, 2009. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2011 abr [citado 2021 Dic 22]; 28(2): 342-351. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342011000200029&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342011000200029&lng=es)
- 47) Ayala Y. Influencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral De Las Enfermeras Del Hospital III Yanahuara – Es salud, 2018. [Tesis para optar el Grado Maestro en Ciencias de Administración y Gestión en Salud]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa 2019. Cap. I Pág.17
- 48) Rodríguez D, Núñez, Linda, Cáceres A. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. Investigación y Postgrado, 25(1), 63-80. [citado en 22 de diciembre de 2021], disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316)
- 49) Vera E, Mora L, González J, García J, Garcés E, Domínguez J. Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas. Rev. esp. sanid. penit. [Internet]. 2009 [citado 2021 Dic 23]; 11(3): 80-86. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575)
- 50) Eugenio K. Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Personal De Salud De Un Hospital De Nivel II – I Del Distrito De Bambamarca, Provincia Hualgayoc Departamento De Cajamarca, 2019. [Tesis para optar el Título de

Licenciado en Psicología]. Cajamarca – Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. 2019.Cap. II Pág.17.

- 51) Chiang M, San Martín N. Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab. [Internet]. 2017 dic [citado 2021 Dic 23]; 17 (54): 159-165. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718)
- 52) Manjarrez N, Boza J, Mendoza E. La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 359-365. [Internet]. Epub 02 de febrero de 2020. [citado en 22 de diciembre de 2021], disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218)
- 53) Olivera Y, Leyva, Napán A. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Revista Científica de la UCSA, [Internet]. 8(2), 3-12. Epub August 00, 2021. [citado en 22 de diciembre de 2021] <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- 54) Huamani D, Paucar D. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral De Loa Trabajadores De La Empresa Express Jeans, 2020. [Tesis para optar grado de Bachiller en Ciencias Administrativas]. Lima - Perú Universidad Nacional Mayor De San Marcos. 2021.Cap. II Pág.37
- 55) Valdiviezo B, Vera L. Motivación Personal y satisfacción Laboral De Una Empresa Procesadora de Alimentos De La Región Lambayeque, 2017. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología]. Chiclayo - Perú Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. 2020.Cap. II Pág.14

- 56) Carranza C. Clima Laboral y su Influencia en la Satisfacción de Personal de Salud que Labora en el Servicio de Hospitalización del Centro de Salud Santa Cruz, 2015. [Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chota - Perú Universidad Cesar Vallejo. 2017.Cap. II Pág.47
- 57) Galián I, Llor P, Ruiz Hernández J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. Anales Sis San Navarra [Internet]. 2018 ago. [citado 2021 Dic 13]; 41(2): 181-189. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137).
- 58) Abarca Y, Apaza Y, Carrillo G, Espinoza T. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2021 Mar [citado 2021 Dic 13]; 37(1): e3531. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864).
- 59) Sánchez G, Vargas, M. Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio Scientia Et Technica, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia.
- 60) Hernández M, Hernández A, Nava M, Pérez M, Hernández M, Matus R. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enferm. Univ. [revista en la Internet]. 2016 Mar [citado 2021 Dic 13]; 9(1): 7-15. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid).

- 61) Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado [Internet]. 2018; 6 (1-2): 1-10. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>.
- 62) Mamani D. La Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral Del Profesional de enfermería En La Micro Red Jose Antonio Encinas puno, 2018. [tesis para optar el titulo de Licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Del antiplano Puno ; 2018.Cap II Pág.33
- 63) Mamani D. inteligencia emocional y Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en la micro red José Antonio encinas- Puno 2017. [tesis para optar el titulo de licenciada de enfermeria]. Puno-Perú: Universidad Nacional Del Altimplano 2018.Cap. II Pág.33.
- 64) Huamán A, Tanco Y. inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del hospital nacional docente madre niño san Bartolomé- 2018. [tesis para optar el titulo de licenciado de enfermeria]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener 2018.Cap. II Pág.44,45.
- 65) Mejía M. Aplicación de algunas Teorías de Enfermería en la Práctica Clínica. Index Enferm [Internet]. 2017 sep. [citado 2021 Dic 13]; 17(3): 197-200. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962008000300010&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962008000300010&lng=es).

- 66) Carrillo-García César, Martínez-Roche María-Emilia, Gómez-García Carmen-Isabel, Meseguer-de-Pedro Mariano. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Anal. Psicol. [Internet]. 2018 mayo [citado 2022 Feb 14]; 31(2): 645-650. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=es).
- 67) Sarella parra l. h., paravic k tatiana. satisfaccion laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención medica de urgencia (samu). cienc. enferm. [internet]. 2018 dic [citado 2022 feb14]; 8(2): 37-48. disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0717-95532002000200005&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0717-95532002000200005&lng=es)
- 68) Vásquez Fonseca Violeth Margaret, Gómez Pasos Juan Carlos, Martínez Jeraim, Salgado Adriana. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Salud(i)Ciencia [Internet]. 2019 abr [citado 2022 enero 14]; 23(4): 1-10. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1667-89902019000100002&lng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1667-89902019000100002&lng=es)
- 69) Aguirre raya Dalila a. satisfaccion laboral de los recursos humanos de enfermería: factores que la afectan. Rev haban cienc méd [internet]. 2018 nov [citado 2022 enero 14]; 8(4). disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1729-519x2009000400021&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1729-519x2009000400021&lng=es).



- 70) Guillén M. Teorías aplicables al proceso de atención de enfermería en Educación Superior. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2017 abr [citado 2021 Dic 22]; 15(1): 10-16. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191999000100002&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191999000100002&lng=es).
- 71) Carrillo-Algarra A. Aplicación de la Filosofía de Patricia Benner para la formación en enfermería. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2018 [citado 22 Dic 2021]; 34 (2) Disponible en: [:http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522](http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1522)
- 72) Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc. enferm. [Internet]. 2018 dic [citado 2022 Jun 13]; 17(3): 11-22. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es).
- 73) Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2016 dic [citado 2021 Dic 22]; 32(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864)
- 74) Corona J. Apuntes sobre métodos de investigación. Medisur [Internet]. 2016 feb [citado 2021 Dic 23]; 14(1): 81-83. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000100016&lng=es)

- 75) Cienfuegos M, Cienfuegos A. Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación. Un apoyo a su enseñanza. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]. 2016 dic [citado 2021 Dic 31]; 7(13): 15-36. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200015&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200015&lng=es)
- 76) Otzen M. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. En t. J. Morphol. [Internet]. 2017 Mar [citado 2021 Dic 31]; 35 (1): 227-232. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es)
- 77) Huamán A, Tanco Y. La Inteligencia Emocional y Estrés Laboral en Enfermeras del Servicio Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima, 2018. [tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Cap. III Pág. 4.
- 78) Flores Y. Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería que labora en el servicio de Emergencias de un Hospital de Es salud, Lima, 2020. [tesis para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Cap. II Pág. 14,15.

## **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un Hospital Público de Lima?</p> <p><b>Problema Especifico</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre atención de sentimientos y</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión atención de sentimientos y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>Existe relación entre la dimensión de atención de sentimientos y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de</p>	<p><b>Variable 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención a los sentimientos</li> <li>2. Claridad Emocional</li> <li>3. Reparación de las emociones</li> </ol> <p><b>Variables 2:</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beneficios laborales y/o remunerativos</li> <li>2. Políticas administrativas</li> <li>3. Relaciones</li> </ol>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Será básica ya que los resultados que se consigan contribuirán a ampliar la teoría existente.</p> <p><b>El Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método: hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: Correlacional de corte transversal.</p>

<p>satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre claridad emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público</p>	<p>del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de claridad emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión de reparación de las emociones y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital</p>	<p>pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p>Existe relación entre la dimensión claridad emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima.</p> <p>Existe relación entre la dimensión de comparación de las emociones y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima</p>	<p>sociales</p> <p>4. Desarrollo personal</p> <p>5. Desempeño de tareas</p> <p>6. Relación con la autoridad</p>	<p><b>Población Muestra</b></p> <p>70 licenciados en enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022-</p> <p>La muestra estará conformada por 70 enfermeras del servicio de pediatría.</p> <p>El muestreo fue no probabilístico por conveniencia por ser una población pequeña o finita (menor a 100), por ende, no es necesario calcular la muestra por la formula</p>
---	--	--	---	--

<p>de Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre comparación de las emociones y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima – 2022?</p>	<p>público de Lima.</p>			<p>estadística; por la cual fue conformada por 70 enfermeras</p>
--	-------------------------	--	--	--



	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
<b>I. INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>					
1. Presto mucha atención a los sentimientos					
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo					
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos					
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente					
7. A menudo pienso en mis sentimientos					
8. Presto mucha atención como me siento					
9. Tengo claro mis sentimientos					
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11. Casi siempre se cómo siento					
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones					
14. Siempre puedo decir cómo me siento					



15. A veces puedo decir cuales son mis emociones					
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos					
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista					
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables					
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida					
20. Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal					
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas trato de calmarme					
22. Me preocupo por tener un buen estado de animo					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de animo					

## INSTRUMENTO 2

### VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

#### INFORMACIÓN ESPECÍFICA

A continuación, se presenta enunciados, los cuales deben ser leídos con atención.

Luego marque con un aspa (X) la columna (alternativas de respuesta) que mejor se adecúe a su opinión.

5	4	3	2	1
TA	A	I	D	TD
TOTAL, DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL, EN DESACUERDO

Nº	COMENTARIO	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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar 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 cosa.					
6	Los jefes son comprensivos					
7	Me siento mal con lo que gano					
8	Siento que recibo de parte de mi institución maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta 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 de las personas con que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada laboral 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 que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incomodo					
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 donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mis(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## Anexo 03: Aprobación del comité de ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 24 de enero de 2022

Investigador(a):  
**Llatas Herrera, Hisela**  
**Exp. N° 1490-2022**

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: “**Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima**” V02, el cual tiene como investigador principal a **Llatas Herrera, Hisela**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW



## **Anexo 04: formato del consentimiento informado**

### **Consentimiento informado en un estudio de investigación del CIE-VRI**

Instituciones : Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Investigadores: Hisela Llatas Herrera

Título: Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral de los Licenciados en Enfermería del Servicio de Pediatría

---

Propósito del estudio: estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado “Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral de los Licenciados en Enfermería del Servicio de Pediatría” este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, liderado por Hisela Llatas Herrera. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los licenciados de enfermería del servicio de pediatría de un hospital público de Lima. Su ejecución permitirá evidenciar el nivel de inteligencia emocional y el grado satisfacción laboral de los licenciados de enfermería.

#### **Procedimientos:**

Si usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se le va a brindar las fichas de preguntas para su debida respuesta
- Se le informará sobre la investigación y se le solicitará su firma
- Se le enseñara cómo deben ser llenadas las fichas

La encuesta puede demorar unos 10-20 minutos. sus respuestas serán protegidas, solo la investigadora conocerá su respuesta. los resultados de la investigación se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** su participación en el estudio no traerá ningún riesgo por sus respuestas y ningún daño hacia su integridad.

**Beneficios:** si desea usted podrá tener los resultados de la investigación por el medio más adecuado y fácil lo cual será de mucha utilidad en su vida.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del participante:**

si usted se siente incómodo durante el proceso, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. sí tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. puede comunicarse con la investigadora Hisela Llatas Herrera con número de teléfono 982516349. si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al comité institucional de ética para la investigación de la universidad privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante:****Nombres****DNI:**

---

**Investigador****Nombres: Hisela Llatas Herrera****DNI: 71203458**

## Anexo 05: informe del asesor de turnitin

### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

#### ORIGINALITY REPORT

<b>12%</b> SIMILARITY INDEX	<b>12%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>2%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upeu.edu.pe:8080</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Student Paper	<b>1%</b>