

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE ENFERMERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED  
JOSÉ ANTONIO ENCINAS – PUNO 2013.**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**DANITZA NIEVES MAMANI LOPEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO- PERÚ**

**2014**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE ENFERMERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**


**TESIS**

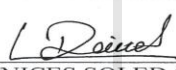
**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED  
JOSÉ ANTONIO ENCINAS – PUNO 2013.**


Presentada a la Coordinación de Investigación de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, como requisito para optar el título profesional de:


**LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

**APROBADO POR:**

**PRESIDENTA** :   
Dra. HAYDEE CELIA PINEDA CHAIÑA

**PRIMER MIEMBRO** :   
Mg. DENICES SOLEDAD ABARCA FERNANDEZ

**SEGUNDO MIEMBRO** :   
M. Sc. ELSA GABRIELA MAQUERA BERNEDO

**DIRECTORA Y  
ASESORA** :   
Dra. NELLY MARTHA ROCHA ZAPANA

PUNO – PERÚ

2014

**ÁREA** : Salud comunitaria

**TEMA** : Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería

## DEDICATORIA

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

*Con cariño y amor, a mis queridos padres JOSE y NIEVES, por darme la vida, quererme, creer en mí y apoyarme, enseñarme a luchar con amor y energía para conseguir mis metas, gracias por darme una carrera para el futuro todo esto se los debo a ustedes, los amo.*

*A mis queridos hermanos, Justo, E. Madeleyne, J. R. Ulises, por darme retos para seguir cada día con entusiasmo.*

*A mis queridos tío Walter J, y tía Margarita y resto de familiares quienes siempre estuvieron presentes en espíritu.*

*A la persona quien compartió conmigo años maravillosos de vida universitaria, por su aliento y apoyo incondicional a mis amigas y amigos.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A nuestra Alma Mater, Universidad Nacional del Altiplano, por darnos la oportunidad de forjarnos profesionalmente.*

*A la Facultad de Enfermería, a la plana docente, por la enseñanza abnegada que imparte, en la formación de profesionales al servicio de la sociedad.*

*Con mucho cariño, aprecio y respeto a la **Dra. Nelly Martha Rocha Zapana**, por su dirección y asesoría, por las constantes orientaciones, apoyo incondicional, durante el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.*

*Con profundo agradecimiento a los miembros de jurado: **Dra. Haydee Celia Pineda Chaiña**, **Mg. Denices Soledad Abarca Fernandez**. **M. Sc. Elsa Gabriela Maquera Bernedo**, por su apoyo, orientación y tiempo para el reconocimiento teórico y culminación del presente trabajo de investigación.*

*A los Profesionales de Enfermería que laboran en la Micro Red José Antonio Encinas quienes me brindaron facilidades para la realización del proyecto.*

*Al personal administrativo, por su valioso apoyo, colaboración y consecución de los trámites administrativos durante este proceso.*

**INDICE**

RESUMEN:.....	ii
SUMMARY:.....	iii
I.- INTRODUCCIÓN: .....	1
1.1.- CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:.....	4
1.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA: .....	7
1.4.- IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO.....	7
II.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	8
2.1.- MARCO TEÓRICO.....	8
III. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	34
IV. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN.....	35
V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
VI. DISEÑO METODOLÓGICO .....	37
VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	44
VIII. CONCLUSIONES.....	68
IX. RECOMENDACIONES.....	69
X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
XI.- ANEXO.....	77

## RESUMEN:

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la población y muestra del estudio estuvo conformado por 31 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable independiente, fue el "ICE DE Bar-On" adaptado para uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general; y para la variable dependiente el "cuestionario de Satisfacción laboral" realizado por Melia y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada profesional de enfermería de forma individual. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Chi cuadrada. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 54.8% presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7% presenta nivel promedio, en la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala ánimo general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio. Referente a la satisfacción laboral, el 41.9% de enfermeras están medianamente satisfechas; el 32.3% están satisfechas y 25.8% están insatisfechas. Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras se encuentra en el nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra insatisfecha; finalmente el 6.5% con inteligencia emocional de nivel alto está satisfecha. Aplicando la prueba estadística se comprobó que "existe relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería".

**Palabras claves:** Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral, Enfermera.

## SUMMARY:

The present study was carried out to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the Micro Red Jose Antonio Encinas, 2013 Puno. The study has a descriptive and correlational approach with non-experimental design. The population and sample of the research consisted on 31 nurses. For the data collection process, the survey technique was applied; the instrument for the independent variable was the “ICE DE Bar-On” method adapted for experimental use in Peru for Abanto, Higuera and Cueto; this method evaluated five scales: intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and overall mood. For the dependent variable of “job satisfaction” the questionnaire was developed by Melia and Peiro and were applied in the workplace to each nurse individually. The hypothesis test was done using the Chi square statistical test. The results of the study were the following: Regarding to emotional intelligence 58.1% of nurses has an average range, 32.3% low level, and only 9.7% high level. In relation to the intrapersonal level, 51.6% of nurses present an average level; 54.8% have low level; on the adaptability scale research shows an average of 67.7%; in relation with the stress management the scale is 58.1% and it has a low level in the overall mood scale 48.4% of the nurses.

Concerning to the job satisfaction, 41.9% of nurses were regularly satisfied; 32.3% were satisfied and 25.8% were dissatisfied. On the relationship between emotional intelligence and job satisfaction it was found that 32.3% of nurses have an average level of emotional intelligence, and moderately satisfied, and 22.6% with low emotional intelligence are dissatisfied; finally, 6.5% with high emotional intelligence are satisfied. Applying the statistical test it was found that “there is a relation between emotional intelligence and job satisfaction in the nursing professional”.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Nurse.

## I.- INTRODUCCIÓN:

### 1.1.- CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, hay pruebas evidentes del papel que desempeñan las emociones en la obtención de la salud y el bienestar, también en el origen de las enfermedades. La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que, alrededor de un 90% de las enfermedades más comunes tienen un origen psicosomático. En realidad, el tipo de personalidad, el autocontrol que se tenga de las emociones y la forma de manejar la tensión, adaptación, y frustraciones pueden potenciar y desarrollar diferentes situaciones emocionales. (1)

Es por esto que en más de una ocasión ha surgido la interrogante de por qué algunas personas reaccionan de manera diferente frente a diversas situaciones, mostrando descontrol, irritabilidad, apatía, sin embargo, otras personas, demuestran una capacidad relevante para enfrentar las situaciones de forma creativa, adaptándose y no necesariamente poseen una inteligencia alta; la respuesta a esta pregunta es el nuevo concepto de Inteligencia Emocional, término que se asume como una destreza que permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás y llegar a sentirnos satisfechos. (2) Siendo considerada actualmente como un elemento importante para el éxito personal y profesional.

Otro tema de relevancia en el ámbito laboral es la satisfacción laboral, entendida como un conjunto de emociones y sentimientos favorables con el cual el trabajador considera su trabajo. La satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias. (3)

En los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, las normas que gobiernan el mundo laboral han ido cambiando también. (4) Ya se cuestionan los conceptos de éxito, capacidad y talento, afirmando que la



excesiva importancia de la inteligencia intelectual para clasificar personas en más o menos inteligentes era poco útil predecir el futuro, haciendo referencia que los auténticos triunfadores del siglo XXI, son los que poseen inteligencia emocional; por tanto ahora no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes intelectualmente que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, pues estos profesionales también deben de contar con habilidades intrapersonales, interpersonales, de adaptación, manejo de tensión, y estado de ánimo en general que tengan perseverancia, capacidad de entusiasmarse y entusiasmar con encanto siendo todas estas actitudes representadas en global por la inteligencia emocional. (5). Así mismo, la inteligencia emocional de las personas comienza a tomar importancia dentro del área laboral como un aspecto predictor del éxito y desempeño laboral. Lo refiere Goleman al realizar un estudio sobre la inteligencia emocional en la empresa. Corroboró lo que ahora se vive en el mundo laboral. Presentando como resultados de dos años de investigación en más de 500 empresas del mundo, concluyó que el éxito depende tan sólo en un 20% de la inteligencia intelectual, es la inteligencia emocional lo que hace la diferencia del 80%. (6)

Respecto a la satisfacción laboral, la Organización Mundial del Trabajo (OMT). Realizó un estudio donde: el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, realizaron la encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, donde se utilizó cinco años del barómetro laboral por consiguiente concluyó que entre el 85% y 90% de los trabajadores presentan, insatisfacción laboral igual o superior a 5 en una escala 1-4. (7) Por otra parte, el Ministerio de Salud, en el plan estratégico 2002- 2012 remarca que el grupo de recursos humanos muestra insatisfacción laboral, porque se encuentran desmotivados en su trabajo, con bajos salarios, inexistencia de política incentivos y promoción. (8) A nivel nacional la dirección de salud en la Región de Lima evaluó de forma específica, algunos factores determinantes que condicionan el nivel de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería, en la remuneración económica percibida por las enfermeras, se identificó que 49,4% se encontraba medianamente satisfecho; resultados similares fueron reportados por CHACPI (9)

Observando la realidad, durante las prácticas pre-profesionales e internado comunitario, se pudo evidenciar que las emociones juegan un papel fundamental en nuestras vidas y de las enfermeras ya que hemos aprendido a vivir con nuestros

sentimientos. En las instituciones sanitarias se encuentran muchas personas enfermas, que están sufriendo de dolor, que están muy tristes por su situación o mal humoradas por la demora de atención, y en muchas ocasiones, los profesionales se enfrentan en este ambiente, emocionalmente intenso, en condiciones adversas y en un ámbito de asistencias muy complejas como son las situaciones a la falta de personal, lo que provoca dificultad de autocontrol, irritabilidad, apatía, trabajo ineficaz en equipo y otros, verbalizando que no han recibido suficiente capacitación a lo largo del currículo formativo. Siendo esto una problemática ya que en su labor cotidiana mantienen un contacto continuo con la enfermedad, el dolor, sufrimiento, muerte, momentos en los que las habilidades emocionales resultan esenciales, con el fin de minimizar los problemas que se derivan de estos, tales como altos niveles de estrés, ánimo decaído.

Enfermería es considerada como una profesión muy exigente y estresante, ya que implica la interacción social constante con personas enfermas en su mayoría, familiares y otros profesionales de salud, en el que se debe realizar un esfuerzo diario constante para regular las propias emociones y las de los demás. Así mismo, estos profesionales están sometidas a situaciones que pudieran causar insatisfacción, como son: La sobre carga de trabajo, la responsabilidad del trabajo, la iluminación defectuosa, espacios inadecuados o insuficientes para las labores que realiza, inexistencia de motivaciones laborales. Demostrando la insatisfacción como descontento frente a las limitantes que existen en el trabajo, la inexistencia de oportunidad para destacar profesionalmente, inexistencia de becas para estudiar, el escaso apoyo para alcanzar sus metas, y una serie de actitudes negativas más, que hacen notar la insatisfacción laboral, repercutiendo frente al usuario de los servicios de salud tanto como interno y externo.

Referente al estado del conocimiento no se tiene información realizada en nuestro medio, pese a su importancia capital en cualquier realidad, esta situación ha motivado la realización del presente estudio.

## 1.2.- ANTECEDENTES DEL PROBLEMA:

### A NIVEL INTERNACIONAL.

El estudio sobre: “Inteligencia emocional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral”, tuvo el objetivo de investigar, la inteligencia emocional y la satisfacción laboral si se relacionan con el desempeño laboral, realizado en el tiempo de Enero - Junio 2007, la población estuvo conformada por docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Francisco Gavidia de San Salvador, tomando como muestra a 54 docentes de ambos sexos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentó el inventario de pensamiento constructivo (una medida de la inteligencia emocional) de Seymour Epstein; los resultados concluyeron que poseen de Inteligencia emocional 51.24%, áreas: rigidez 56.57%, emotividad 53.83%, eficacia 53.61%, pensamiento esotérico 50.61%, pensamiento supersticioso 48.41%, satisfacción laboral 84.13%, áreas: actividad académica 89.9%, organización docente 84.7%, actividad de gestión administrativa 84.4%, dedicación 83.8%, implicación en la mejora 83.5%, formación 83.4%, motivación y reconocimiento 83.0 %, comunicación y coordinación 80.1%, infraestructura y recursos de trabajo 80.0%, para el desempeño laboral 93.00%, áreas evaluadas: autoevaluación 9.76%, inspectores 28.64%, decano 27.93%, estudiantes 26.93%. La investigación muestra que no existe correlación significativa entre inteligencia emocional, satisfacción laboral y desempeño laboral. (10)

### A NIVEL NACIONAL.

El estudio sobre: Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital “Felix Mayorca Soto”- Lima; realizado con el objetivo de establecer la correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital mencionado, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional, el estudio fue en el año 2008, Tuvo una población y muestra voluntaria conformada por 119 trabajadores; la técnica que se utilizó fue la encuesta, para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-On, adaptados por Abanto, Higuera y Cueto; y la

Escala de Percepción del Clima organizacional de Litwin y Stringer, adaptado por palma. Los resultados obtenidos fueron, el grupo de enfermeros y administrativos, constituyen el mayor número de la población trabajadora, por lo que también la mayor proporción de la población estudiada son enfermeros que representan el 37%, seguido del personal administrativo que representa el 26.9%, luego médicos y técnicos de enfermería con un 12.6% cada grupo, y en menor porcentaje las obstetras con un 7.6% y el grupo ocupacional de menor proporción son los odontólogos en un 3.4%. Las edades de los trabajadores oscilaron entre 26 y 65 años, siendo el grupo etario más frecuente aquellos trabajadores cuyas edades fluctúan entre 36 y 45 años (51.26%), de 46 a 55 años (31%), y en menor porcentaje están comprendidos entre 56 y 65 años (5.04%). Para determinar la correlación, se aplicó prueba de Spearman y se llegó a la conclusión de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo se encuentra que la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional. (11)

#### **A NIVEL LOCAL.**

La investigación sobre: Relación de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el personal administrativo de la UNA –PUNO 2007, estudio realizado con el objetivo de determinar la relación de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el personal administrativo. La población y muestra estuvo constituida por 150 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta para ambas variables, el instrumento para medir la inteligencia emocional ICE de Bar-On Según Reuven y el segundo para medir los factores de habilidades sociales según la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Elena Gismero; donde se concluyó que el personal administrativo tiene un bajo nivel de inteligencia emocional, dando como resultado el estudio. En el nivel intrapersonal bajo 69%, interpersonal muy bajo 47%, adaptabilidad bajo 70%, manejo de tensión bajo 63%, ánimo general promedio y muy bajo 30%; demostrado por un elevado porcentaje de trabajadores con bajo y muy bajo nivel de coeficiente emocional 61%, habilidades sociales normal bajo 40%, para afrontar diversas situaciones difíciles en su entorno laboral; familiar y social. (12)

Estudio sobre: La inteligencia emocional y su incidencia en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano CIAP - PUNO en el periodo 2010, con el objetivo de determinar la incidencia existente entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales en los trabajadores de dicha organización para mejorar desde adentro y hacia a su vez poder ser más competitivas en el mercado. La población y muestra fue constituida por 11 trabajadores, la técnica que se utilizo fue la encuesta, el instrumento aplicado fue el cuestionario de ICE de Bar-on de cinco dimensiones, y el segundo cuestionario de relaciones interpersonales utilizando la escala de Likert para determinar el nivel de relaciones interpersonales. Donde el estudio concluyó que, poseen nivel de capacidad adecuada el 81.8%, nivel de intrapersonal 75%, nivel de cociente emocional interpersonal 51 %, nivel de adaptabilidad 51%, nivel de manejo de estrés 51%, nivel de estado de ánimo de general 50%, buenas relaciones interpersonales 72%, relación interpersonales muy desfavorables 18,2%, excelente relaciones interpersonales 9.1%. Se determinó que la inteligencia emocional si incide de manera significativa. (13)

El estudio realizado sobre: Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón 2007, con el objetivo de determinar la satisfacción en este grupo de profesionales. La población y muestra estuvo constituida por 43 enfermeras asistenciales de los servicios de hospitalización, donde se utilizó la técnica de la encuesta y se aplico el instrumento de "índice de descripción del trabajo de Smith, Kendal y Hulen", con los que obtuvo los siguientes resultados: Respecto a la satisfacción laboral, el profesional en su mayoría 39.53%, tiene insatisfacción laboral, un 26.98 %, expresan sentimientos neutrales y el 33.49%, de enfermeras se encuentran satisfechas. (14)

El trabajo de investigación: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería que Laboran en Áreas Críticas en Hospitales Puno-Juliaca 2008, se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las dos variables ya mencionadas. La muestra del estudio estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fueron cuestionarios, uno para el clima organizacional realizado por Estadounidenses cuya versión popular es la de Likert (Likert Organizational Profile)

y otro para satisfacción laboral elaborado por Melia y Peiro. Donde los resultados obtenidos fueron: el 64%, perciben al clima organizacional medianamente favorable, 32% desfavorable, solo el 46 favorable. Respectó a la satisfacción laboral, el 52% de enfermeras del hospital de puno se encuentran medianamente satisfechos y el 32% insatisfechos y el 16% satisfechos. (15)

### **1.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿CUÁL ES LA RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS, PUNO 2013?

### **1.4.- IMPORTANCIA Y UTILIDAD DEL ESTUDIO**

Pretende contribuir con la salud ocupacional, explicando la importancia de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral para mantener el bienestar, e identificar y reconocer las habilidades, capacidades con la que cuenta la enfermera para afrontar situaciones de tensión y estrés, o depresión para así prevenir estas enfermedades y lograr el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Contribuirá en el conocimiento y la práctica de la inteligencia emocional, para que los empleados tengan la habilidad de desarrollarla, incrementarlo individualmente, mediante el autoconocimiento, el control de las emociones y la motivación, haciendo uso de ella para relacionarse con los demás, estas características sirven para tener mejoras en la organización.

El presente estudio tendrá utilidad práctica porque permitirá a las directivas de los establecimientos de salud de la Micro Red José Antonio Encinas realizar acciones encaminadas a mejorar la satisfacción laboral a través del incremento de la inteligencia emocional.

Servirá así mismo, para que en el futuro se realicen investigaciones que profundicen estos temas y también se puedan asociar a teorías de enfermería y otras. El estudio realizado.

## **II.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.**

### **2.1.- MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.1. INTELIGENCIA**

El concepto de "INTELIGENCIA" es difícil de definir dado que hay múltiples enfoques entre los distintos autores. Etimológicamente derivan del latín "INTELLEGERE", que significa "recolectar de entre", lo que le atribuye una connotación relacionada al discernimiento y toma de decisiones. (16)

Teniendo este precedente entonces este término se puede definir como: "la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas; desarrollando: una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información". Como se observa esta actitud nos permite recoger información de nuestro interior y del mundo que nos rodea con el objetivo de emitir la respuesta más adecuada a las demandas que el vivir cotidiano nos plantea. (17)

#### **2.1.2. EMOCIÓN**

La palabra emoción viene del latín "MOTERE" que significa moverse. Según la real academia de la lengua se define como "alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta emoción somática". Es lo que hace que nos acerquemos o alejemos de una determinada persona o circunstancia; por lo tanto la emoción es una tendencia a actuar y se activa con frecuencia por alguna de nuestras impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico del cuerpo. (18)

#### **2.1.3. BREVE RESEÑA HISTÓRICA.**

La expresión "Inteligencia Emocional", fue acuñada en 1990 por los psicólogos Peter Salovey, Yale, y por John Mayer, De la Universidad de Yale de New Hampshire,

para describir cualidades como la comprensión de los propios sentimientos, la comprensión de los sentimientos de otras personas y “el control de la emoción de forma que intensifique la vida”

Aunque la psicología conoce desde siempre la influencia decisiva de las emociones en el desarrollo y en la eficacia del intelecto, el concepto concreto de la inteligencia emocional, en contra posicional de la inteligencia intelectual, fue planteado hace unos años por el psicólogo Peter Salovey.

Hace treinta años, un psicólogo de la Universidad de Stanford realizó un experimento con niños de cuatro años. Le es mostraba a cada uno de ellos una golosina y le decía que podía comerla y era su decisión. Algunos chicos no aguantaban y se comían la golosina; otros, elegían esperar para obtener una mayor recompensa. Catorce años después, hizo un seguimiento de esos mismos chicos; los que habían aguantado sin tomar el caramelo (estos por lo tanto, controlaban mejor sus emociones en función de un objetivo) eran más emprendedores y sociables. Los impulsivos, en cambio, tendían a desmoralizarse ante cualquier inconveniente y eran menos brillantes.

En la década del 80 (denominada la década del cerebro) se intensificaron los estudios dirigidos a investigar más profundamente el órgano que tan poco utilizamos con relación a su enorme potencial. Estas investigaciones llegaron por fin a determinar que las emociones juegan un rol importante y definitorio en la capacidad del ser humano para vivir mejor. La trascendencia basada en informaciones intelectuales, sino también en gran medida a la inteligencia emocional.

Una inteligencia emocional óptima y alcanzado por aquella persona que conocen sus emociones negativas, y lo que es más importante, puede resolverlas. La persona que no conoce sus propias emociones negativas, o que conociéndolas es incapaz de manejarlas, está afectando en distintas medidas su vida de trabajo, su vida de pareja, su vida de familia, particular visión del mundo.



## **Inteligencia intelectual e inteligencia emocional (19)**

Todos estamos acostumbrados a la medición de la inteligencia que se basa en la inteligencia intelectual: raciocinio lógico, habilidades matemáticas, habilidad es especiales, y capacidad analítica, etc. pero actualmente se ha descubierto que el éxito depende también en gran medida de otro tipo de inteligencia: La inteligencia emocional.

La inteligencia intelectual y la inteligencia emocional son habilidades distintas, sin embargo, no son opuestas sino más bien complementarias. La persona con una alta inteligencia intelectual es más analítica y lógica, acumulando datos, requiere de tiempo y calma para tomar decisiones, sopesa la información, examina, es numérica, tiende a ser frío en sus apreciaciones y utiliza mucho más el hemisferio izquierdo del cerebro. En cambio la persona con una alta inteligencia emocional se relaciona con facilidad, gusta de ideas nuevas, decide a partir en sus sensaciones, es cálida y utiliza más el hemisferio derecho del cerebro.

### **2.2. INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social, incluye por tanto un buen manejo de sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental, estas características configuran una buena adaptación social. Goleman (1996). (20)

También es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. Salovey & Mayer (1990). (21)

Además la inteligencia emocional es en pocas palabras, es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolo con el fin de que ayuden a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. Weisinger (1998). (22)

Así mismo es un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentarlas demandas y presiones del medio. Como tal, es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Ban-On. (23)

Por otro lado es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones con todos los demás y con nosotros mismos. Goleman (2004). (24) Así mismo es un conjunto de capacidades y habilidades, competencias que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno. Robbins (2004). (25)

Así mismo es una capacidad que el individuo tiene o que puede desarrollarla, la cual permite conocer y controlar sus emociones y sentimientos como asimismo de las personas que lo rodea iría desde la práctica del autoconocimiento justo autorregulación, automatización, empatía y habilidades sociales, logrando adaptarse a su medio y llegar a destacar. De tal manera que la inteligencia nos puede influir para mejorar los resultados profesionales y hacer que el individuo se sienta satisfecho de su desempeño mismo que ocasiona un incremento en su propia vida. Hacer creer que la persona sienta que el trabajo es adecuado a sus competencias y capacidades, que el trato recibido sea equivalente para que dichos esfuerzos conlleven a la competitividad. Carranza & Castillo (2005). (26)

En conclusión, la inteligencia emocional es el conjunto de competencias que determinan el comportamiento del individuo, sus reacciones, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse.

### 2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS CAPACIDADES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL (27)

**INDEPENDENCIA.-** Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo, donde cada actividad que desempeña se da con libertad, autonomía, entereza y seguridad.

**INTERDEPENDENCIA.-** Cada individuo depende en cierta medida de los demás, y los demás dependen de él. Considera el trabajo en equipo, cooperando al desarrollo de sus semejantes y el suyo propio, con plena disposición a aprender de los demás y enseñar a los demás, dispuesto al cambio favorable para todos, los interesados en renovar formas de trabajo y su afianzamiento al avance tecnológico y científico; ser interesado en adquirir nuevos conocimientos y compartir con otros.

**JERARQUIZACION.-** Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente, si se organiza en orden prioritario cada situación a la que se enfrenta el individuo. La capacidad de ser competentes para la solución de problemas y obtener resultados positivos.

**NECESIDAD PERO NO SUFICIENCIA.-** Poseer las capacidades no garantiza que se desarrolle, por lo que es importante que la inteligencia emocional sea reforzada en la práctica de la vida cotidiana, lo cual significa que un individuo siempre se encuentra en proceso de aprendizaje, lo cual hace que cada aprendizaje sea suficiente.

**GENÉRICOS.-** Se puede aplicar por lo general para todos. La inteligencia emocional constituye un asunto de interés común, implica el entorno familiar, laboral, social, en distintos contextos de la vida dentro de la sociedad como por ejemplo: educación, salud, política, etc. En conjunto, es una necesidad individual, colectiva, organizacional y/o institucional, dependiente o independiente, estatal o privada, de gran magnitud o pequeña, libre o asociada. (28)

### **2.3.1. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA PERSONA INTELIGENTE EMOCIONALMENTE (29)**

- Posee suficiente grado de autoestima.
- Ser personas positivas.
- Saber dar y recibir.
- Ser empáticas.
- Reconocer los propios sentimientos.
- Ser capaz de controlar los sentimientos.

Ser capaz de expresar los sentimientos positivos como los negativos.

Motivación, ilusión, interés.

Tener valores.

Capacidad de superar las dificultades y las frustraciones.

Encontrar equilibrio entre exigencia y tolerancia.

## **2.4. MODELOS SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El estudio de los sentimientos y las emociones, han tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con una de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a este y otras interrogantes es la inteligencia emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos, de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y desempeño laboral.

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de la vida, originándose así diferentes modelos o teorías de inteligencia emocional.

### **2.4.1. MODELO DE DANIEL GOLEMAN (30)**

Para Goleman, la inteligencia emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud algunas características de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son auto-conocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales entendiendo como aquellas que determinan el dominio de uno mismo y las dos últimas en aptitudes sociales son las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

## 1.- APTITUDES PERSONALES.

**a). Auto-Conocimiento.-** La conciencia de uno mismo, es la habilidad para mirarse a uno mismo para conocer nuestros estados internos, preferencia, recursos e intuiciones, es fundamental porque permite tomar conciencia acerca de las propias emociones, entendiendo las causas y sus efectos, conociendo así las fortalezas y debilidades personales y teniendo claridad acerca de las cuáles son nuestros desafíos del mejoramiento personal cuando una persona logre conocerse bien, es capaz de tomar las mejores decisiones.

La inteligencia emocional no puede empezar sin esta primera rama si cada vez que emergiera un sentimiento displacentero y la persona distrajera su atención, nunca aprendería casi nada de los sentimientos.

a.1) Conciencia emocional.- O percepción, consiste en el reconocimiento de las propias emociones y sus efectos; es decir el conocimiento de uno mismo, la capacidad de reconocer un mismo sentimiento en el mismo momento en que aparece.

a.2) Auto evaluación precisa.- Conocimiento de los propios recursos interiores habilidades y límites, comprender que el control de la vida emocional y su subordinación a una meta puede resultar esencial para alcanzarla, y por otro lado mantener la atención, la motivación y creatividad desde una perspectiva de auto evaluación interna.

a.3) Confianza en uno mismo.- Trata de la certeza sobre el propio valer y facultades de cada individuo, la confianza en su desempeño, esto implica la seguridad en el ejercicio de su labor en cualquier ámbito, con esperanza firme en lo que desea y lo que hace para alcanzar objetivos propuestos mediante un convenio particular consigo mismo.

**b) La Autorregulación.-** Comprensión y control de nuestros estados, impulsos y recursos interno.

b.1) Autocontrol.- Tener el poder de mantener bajo control las emociones e impulsos propios. Es el primer paso para afrontar emociones e impulsos ajenos; si un

individuo no logra controlar sus propias emociones; entonces difícilmente podrá controlar situaciones externas, resultando así importante el conocimiento de las propias emociones.

b.2) Confiabilidad.- Mantener normas de honestidad e integridad en las actitudes y comportamientos que optan para determinadas situaciones, la confiabilidad no es observable, por lo que depende de la formación integral de cada individuo ante cualquier evento situacional que requiera de su participación.

b.3) Integridad.- Competencia que implica fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.

b.4) Adaptabilidad.- Flexibilidad para reaccionar ante los cambios, el individuo debe estar sujeto al cambio positivo, si alterara sus labores cotidianas, ajustarse y acomodarse a distintas situaciones que son favorables para el mejor desempeño y logro de objetivos individuales y colectivos.

b.5) Innovación.- Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información, mantener las expectativas continuas en la búsqueda de nuevas ideas, conocimientos, formas de mejorar, siendo un instrumento nuevo, por lo tanto es imprescindible en diferentes contextos individuales y sociales. (31)

c) **Motivación.**- Esta dimensión comprende las tendencias emocionales que irían o facilitan el logro de los objetivos a su vez está conformada por las siguientes.

c.1) Afán de Triunfo.- Con esta aptitud se plantean metas difíciles y desafiantes, se orientan a los resultados y aprenden a mejorar su rendimiento a una excelencia.

c.2) Compromiso.- Alienarse con los objetivos personales y organizacionales con lealtad y responsabilidad por los intereses comunes y trabajo en equipo.

c.3) Iniciativa.- La disposición para aprovechar las oportunidades del medio que nos rodea, la capacidad para plantear propuestas, nuevas ideas y ejecutarlas con equidad y justicia.

c.4) Optimismo.- La tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos y reveses, con propensión a juzgar cualquier liderazgo y por ende el desarrollo organizacional.

## 2.- APTITUDES SOCIALES.

**d) Empatía.-** Reconocimiento de las emociones ajenas. La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar del otro, ser capaz de entender las necesidades, sentimientos y pensamientos de los demás, centrando la atención en el otro, postergando los juicios personales para lograr comprender la significancia de una situación determinada para el mundo del otro. La empatía es la raíz de lo moral y del efecto sobre el que se sienta toda relación. Exigen calma y receptividad suficientes. La empatía es la raíz de lo moral y el fundamento de ponerse en el lugar del otro.

d.1) Comprender a los demás.- Percibir los sentimientos perspectivas ajenas e interesarse activamente por sus preocupaciones, es decir la capacidad para poder sintonizar con las señales sociales sutiles que indican que necesitan o que quieren los demás y que puede hacer uno para ayudar y/o colaborar con otros que necesitan de ello.

d.2) Ayudar los demás a desarrollarse.- Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad, (motivación y creatividad); es decir, motivar a aquellos que están dispuestos a continuar adquiriendo nuevos conocimientos, como capacitaciones en el área de su competencia, valorar intereses de auto desarrollo y seguir fomentando mediante diversas estrategias de motivación esos intereses, que tarde o temprano beneficiaran a todos los participantes de una entidad organizativa; esta habilidad ayuda a aumentar la competencia no solo sino también la sensación de eficacia en cualquier situación.

d.3) Orientación hacia el servicio.- Prever, reconocer y satisfacer las necesidades de las personas, la sensibilización respecto a la cooperación y ayuda en los intereses ajenos y por su superación.

d.4) Aprovechar la diversidad.- Cultivar las oportunidades en la vida, para luego cosecharlas, valiéndose de sus propias capacidades y entereza que posee para lograr sus metas y objetivos sin destruir los intereses de otros.

La diversidad mejora, competencia personal y el trabajo cooperativo.

d.4) Conciencia política.-Interpreta las corrientes sociales y políticas, la capacidad de discernir y analizar lo que realmente es correcto, evaluar y valorar asuntos públicos de interés común.

**e) Habilidades Sociales.-** Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Así mismo cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parece simpáticos, a nuestros amigos, familiares. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, como nuestros jefes, con los enemigos.

e.1) Influencia.- Implica utilizar tácticas de persuasión eficaces.

e.2) Comunicación.- Consiste en emitir mensajes claros y convincentes.

e.3) Liderazgo.- Consiste en inspirar y dirigir a grupos y personas.

e.4) Actuación del cambio.- Es iniciar y dirigir los cambios.

e.5) Resolución de conflictos.- Comprende la capacidad de negociar y resolver conflictos.

e.6) Establecer vínculos.- Comprende que consiste en el establecimiento de una red de relaciones.

e.7) Colaboración y cooperación.- Implica el ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta en común.

e.8) Habilidades de equipo.- Competencia que considera la capacidad de crear la sinergia grupal en la consecución de las metas.



## 2.4.2. MODELO DE GIL ADI (32)

Crea su modelo a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros (2000). Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman en cuanto a la insuficiencia que presenta la inteligencia intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

### 2.4.2.1. MODELO DE LOS CUATRO PILARES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

**Primer pilar.** Conocimiento emocional.- Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante la honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: Honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica. Todo ello contribuye al conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza.

**Segundo pilar.** Aptitud emocional.- Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escucha, manejar conflictos, y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: Presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación. Ello contribuye al conocimiento emocional creando un espacio un fuerte sentido de inspiración.

**Tercer pilar.** Profundidad emocional.- En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: Potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia. Ello contribuye formando el carácter y genera creatividad.

**Cuarto pilar.** Alquimia Emocional.- Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Todo ello contribuye y amplía la capacidad para encontrar solución, innovador para crear futuro.

### **2.4.3. MODELO DE REUVEN BAR-ON (33)**

Bar-On realiza una conceptualización multifactorial de la inteligencia emocional basada en cinco componentes factoriales (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general.)

#### **2.4.3.1. ESCALAS Y SUB ESCALAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

La inteligencia emocional se compone de cinco escalas y quince sub escalas que se definirá muy brevemente.

Escala intrapersonal (CERA)

Escala interpersonal (CEER)

Escala de adaptabilidad (CEAD)

Escala de manejo de tensión (CEMT)

Escala de estado de ánimo general (CEAG)

#### **a). ESCALA INTRAPERSONAL (CERA).**

Esta escala señala a los individuos que están en contacto con sus sentimientos, se sienten bien acerca de sí mismo y positivos, en lo que están desempeñando. Está compuesta por las siguientes sub escalas:

**CONOCIMIENTO DE SÍ MISMO (CM).**- Señala a las personas que se encuentran en contacto con sus sentimientos, reconocen sus propios estados internos (emociones) para luego controlarlos y manejarlos.

**SEGURIDAD (SE).**- Mide la capacidad de los individuos capaces de expresar sus sentimientos, pensamientos, creencias y defienden sus derechos, utilizando mecanismos comunicativos adecuados a cada situación asegurando el control total de sus emociones con confianza y tranquilidad.

AUTOESTIMA (AE): Determina la capacidad de las personas de aceptarse y respetarse, considerarse y quererse; juzgarse y valorarse. La autoestima promueve el desarrollo de las propias capacidades, asumiendo y corrigiendo errores, sin que ello signifique "desmoronarse" ante un fracaso.

AUTORREALIZACIÓN (AR).- Señala a los individuos que son capaces de desarrollar su potencial y que saben a dónde van y porque. La autorrealización engloba el cumplimiento de todos los objetivos trazados en la vida, alcanzando la felicidad plena en todo lo que se hace.

INDEPENDENCIA (IN).- Señala a las personas autónomas en su forma de pensar y actuar, estas personas rara vez se apoyan en otros; es decir, la capacidad que se tiene para decidir y elegir con firmeza comportamientos y/o actitudes sin influencias de ningún tipo, se harta de otras personas o dadas por otras situaciones.

#### **b). ESCALA INTERPERSONAL (CEER).**

Esta escala muestra las habilidades y desempeño interpersonal, así como determina a las personas que tienden a interactuar y relacionarse muy bien con los demás. Se componen de:

RELACIONES INTERPERSONALES (RI).- Identifica a las personas que son capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias, utilizando formas adecuadas de comunicación precisa y comprensiva con otros. Las relaciones interpersonales dependen mucho de cómo una persona percibe, asume y respeta ideas y comportamientos ajenos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL (RS).- Identifica a aquellos individuos que son cooperadores, colaboradores y miembros constructivos de sus grupos sociales, representa la sensibilidad respecto a los sentimientos de otras personas.

EMPATÍA (EM).- Señala a las personas conscientes de los sentimientos y emociones ajenas; es decir, la capacidad para entender y comprender a otros, por ende interrelacionarse con los demás, esta persona se involucran diario en situaciones y acontecimientos sociales, procura mejorar o fortalecer aspectos positivos.

**c).ESCALA DE ADAPTABILIDAD (CEAD)**

Esta escala ayuda a revelar cuan exitosa es una persona para adecuarse a las exigencias del entorno. Se compone de:

**SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (SP).**- Identificar a las personas hábiles para reconocer y definir problemas, así como para asignar soluciones. La capacidad de analizar distintos acontecimientos negativos y proponer soluciones.

**PRUEBA DE LA REALIDAD (PR).**- Señala a los individuos capaces de valorar, analizar e interpretar situaciones que se experimentan subjetivamente, es decir, la manera de pensar y sentir de otros y los propios en relación a las situaciones objetivas al estudiar y juzgar la realidad.

**FLEXIBILIDAD (FL).**- Indica la capacidad del individuo para adecuar sus emociones, pensamientos y comportamiento a situaciones y concisiones cambiantes, sin alterar o modificar principios y valores. Estas personas pueden adaptarse de manera sencilla y con rapidez a diversas situaciones y entornos sociales inestables.

**d). ESCALA DE MANEJÓ DE LA TENSIÓN (CENT).**

Revela la capacidad que posee un individuo de resistir la tensión sin desmoronarse o perder control. Considera las siguientes sub escalas.

**TOLERANCIA A LA TENSIÓN (TT).**- Identifica a las personas capaces de enfrentar estados emocionales caracterizados por la presencia de ansiedad y expectativas negativas de posibles acontecimientos. Estos individuos difícilmente pierden el control, por lo que asumen cualquier situación con tranquilidad y optimismo.

**CONTROL DE LOS IMPULSOS (CI).**- Señala a los individuos capaces de resistir sus fuerzas de reacción, controlando sus arranques y tentaciones al enfrentarse a situaciones problemáticas. El control de los propios impulsos involucra la armonía de todos nuestros estadios internos (sentimientos y emociones).

### e). ESCALA DEL ESTADO DE ÁNIMO GENERAL (CEAG).

Esta escala mide la capacidad del individuo para disfrutar la vida. Se compone de las siguientes sub escalas.

**FELICIDAD (FE).**- Revela la capacidad del individuo de sentirse satisfechos con sus propias vidas, sentirse complacidos con sus estados de ánimo general, gozando de cada actividad que sucede de manera oportuna y adecuada a cada situación que uno mismo propone.

**OPTIMISMO (OP).**- Mide la capacidad del individuo para buscar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva con propensión a juzgar cualquier situación desde un enfoque favorable; el optimismo permite la capacidad de liderazgo y por ende el desarrollo personal sin dejarse vencer por ningún obstáculo, es característica de las personas luchadoras y nuevas de ideas.

#### 2.3.5. CARACTERISTICAS DE LOS NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

##### **ESCALA: INTRAPERSONAL (CERA)**

Contiene las siguiente sub escalas:

*Sub escala 1:* Conocimiento emocional de sí mismo.- Los resultados altos en esta sub escala señalan a las personas que se encuentran "en contacto" con sus sentimientos y emociones, ellos saben lo que están sintiendo y entienden porque lo sienten.

*Sub escala 2:* Seguridad.- Aquí los resultados altos identifican a aquellos individuos que son capaces de expresar sus sentimientos, pensamientos, creencias y defienden sus derechos en una forma no destructiva.

Rara vez se ven limitados por sentimientos incómodos de timidez y vergüenza.

*Sub escala 3: Autoestima.-* Los participantes que obtienen resultados altos en esta sub escala tienden a aceptarse y respetarse ellos mismos. Tienen buen sentimiento de autoestima, se sienten positivos acerca de sí mismo y saben quiénes son.

*Sub escala 4: Autorrealización.-* En esta sub escala, los resultados altos son obtenidos por aquellos individuos que son capaces de desarrollar su potencial y se encuentran inmersos en proyectos que los conducen a vidas significativas, valiosas y plenas. Saben a dónde van (o a donde desean ir) y por qué.

*Sub escala 5: Independencia.-* Las personas que confían en sí misma, son autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar, tienden a obtener resultados altos en esta sub escala. Estos individuos podrían preguntar y considerar el consejo de otros, pero rara vez dependerán de los demás para tomar decisiones importantes. Estos sujetos rara vez se apoyaran en otros.

#### **SUB ESCALA: INTERPERSONAL (CEER)**

Considera las siguientes Sub escalas:

*Sub escala 6: Relaciones Interpersonales.-* Los participantes que son capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias, por lo general, obtienen resultados altos en esta Sub escala. Se caracterizan por su capacidad de intimar con otros, además de dar y recibir afecto.

*Sub escala 7: Responsabilidad Sociales.-* Los resultados altos de esta Sub escala identifican a aquellos individuos que son cooperadores, colaboradores y miembros contractivos de sus grupos sociales. Con frecuencia, son descritos como responsables y confiables.

*Sub escala 8: Empatía.-* Aquí, los resultados altos son obtenidos por las personas consientes de los sentimientos de otros y que los valoran. Son sensibles a lo que otras personas sienten y pueden entender por qué sienten lo que sienten.

**SUB ESCALA: DE ADAPTABILIDAD (DEAD)**

Comprende las siguientes Sub escalas:

*Sub escala 9: Solución de Problemas.-* Los participantes que son bastante hábiles para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas, obtiene buenos resultados en la Sub escala de solución de problemas. Estas personas intentan resolver los problemas en vez de evitarlos.

*Sub escala 10: Prueba de la Realidad.-* Los resultados altos en esta Sub escala son obtenidos por aquellos individuos que son capaces de evaluar la correspondencia entre lo que experimentan (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo). A menudo, son descritos como personas realistas, "con los pies en la tierra" y "conocedores" de su entorno; su planteamiento general de la vida implica examinar activamente las situaciones más que asumirlas pasiva o ingenuamente. Por lo general, son buenos para "dimensionar" la situación.

*Sub escala 11: Flexibilidad.-* Los participantes que muestran resultados elevados en esta Sub escala cuentan con una capacidad mejorada para adecuar sus emociones, pensamientos y comportamientos a situaciones y condiciones cambiantes.

**ESCALA: DE MANEJÓ DE TENSIÓN (CEMT)**

Considera las siguientes Sub escalas:

*Sub escala 12: Tolerancia a la Tensión.-* Aquí, los resultados altos identifican a los individuos que son capaces de resistir los eventos adversos y las situaciones llenas de tensión, sin "desmoronarse". Por lo general, son capaces de enfrentar la tensión activa y positivamente. Son calmados y rara vez se sobresaltan o sienten ansiedad.

*Sub escala 13: Control de Impulsos.-* Los resultados altos en esta Sub escala son para aquellos individuos que son capaces de resistir o demorar sus impulsos y controlar sus arranques y tentaciones. Las personas con buen control de impulsos rara vez se impacientan, sobresaltan o pierden control.

## **ESCALA: ESTADO DE ÁNIMO GENERAL (CEAG)**

Comprende las siguientes Sub escalas:

*Sub escala 14: Felicidad.*- Los individuos que son capaces de sentirse satisfechos con sus propias vidas, disfrutar verdaderamente de la compañía de otros y tienen la capacidad de obtener placer de la vida, obtienen resultados altos en esta sub escala. Usualmente tiene, una disposición feliz y son individuos agradables con los cuales estar.

Sub escala 15: Optimismo.- Los resultados altos en la sub escala de optimismo señalan a individuos optimistas que son capaces de buscar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aun si enfrentan adversidades.

### **ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR-ON**

La investigación del autor surgió de la necesidad de responder el por qué alguna personas muestran un buen bienestar psicológico que otras, es así que inicia sus estudios de investigación entre 1983 y 1986 en Sudáfrica, continuando en 1986 en Israel hasta fines de 1993 y tercera y actual etapa de investigación comenzó a inicios de 1994. En esta vemos la examinación continua de la inteligencia emocional para describir y medir la inteligencia emocional en mayores y más diversas muestras de poblaciones. Los proyectos de investigación han sido y continúan siendo realizados en Argentina, Canadá, Alemania, Gran Bretaña, India, Israel, Nigeria, Las Filipinas, Sudáfrica, Suecia, EE.UU. El planteamiento de BAR-ON para describir y evaluar la inteligencia emocional ha sido examinado en más de 10 000 personas en todo el mundo. (34)

Desde un inicio el planteamiento de Bar-On fue original para ampliar la visión de los factores (habilidades emocionales) involucrados en la inteligencia Emocional por casi dos décadas.



La línea específica de investigación del autor, hasta cierto grado, es una continuación y extensión de los estudios de: David Wechsler, Beeper, Maslow, Jahoda, Grinker, Offer, Coan, Gardener, Mayer y Salovey.

El trabajo del autor se a desarrollado de forma independiente de estos otros teóricos e investigadores; sin embargo, su teoría y descubrimiento de investigación se asemejan a las contribuciones hechas por ellos en este campo (en especial, con relación a la naturaleza del contenido), sin considerar las diferencias en las formas en que las contribuciones y competencias conceptuales han sido denominadas.

### **NORMAS DE APLICACIÓN**

Debido a que es una medición de auto reporte, no es recomendado para las personas que no estén dispuestas a responder honestamente al cuestionario o no puedan hacerlo.

El administrador debe explicar al participante la razón por la cual se está utilizando el ICE de Bar-On, por ello, debe estar de acuerdo en proporcionar las respuestas necesarias.

El administrador debe tratar de evitar cualquier acción o comentario que induzca las respuestas.

El ICE es apropiado para individuos de ambos géneros que cuenten con 16 años de edad mas, no existe un límite superior concerniente al rango de edad.

El administrador debe tener en cuenta el tiempo de respuesta cuando interprete las respuestas. Si las personas están respondiendo al azar o no responden honestamente, el tiempo de administración podría ser menor o mayor.

El administrador debe de realizar cualquier esfuerzo para asegurarse de que el participante responda todos los ítems de ICE.

## EXAMINACIÓN DEL ESTILO DE RESPUESTA.

Las respuestas a los ítems individuales pueden revelar una gran cantidad de información acerca de un participante, y lo mismo ocurre con un estilo para responder. Por ejemplo las personas que responden.

“3” (“algunas veces”) a la mayoría de ítems, podrían ser lógicos, conservadores, incapaces de ser definitivos y de comprometerse así mismo, inseguros y/o indecisos. Por otro lado los participantes que tienden a responder “1” (“rara vez o nunca”) y “5” (“muy frecuente o siempre”) a la mayoría de ítems, podría ser sobrevaluados, tener una tendencia a la exageración o ser externas en la forma de describirse a sí mismos.

Cuando los resultados de las sub escalas son bajos, los ítems que abarcan las sub escalas deben ser examinadas para obtener una apreciación mayor de los que esos resultados particulares significan y ayudar así a identificar aspectos particulares del problema.

Los resultados bajos en las sub escalas deberse a deficiencias muy serias (si no ha un deterioro global) en la inteligencia emocional del participante, debido a una autoevaluación muy negativa o a una negativa deliberada. Al interpretar este tipo de perfil, es importante primero examinar el nivel al cual pertenece.

### 2.4. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos, y está basado en factores del entorno laboral. Gibson (2003). Así mismo es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Locke (1976). (35)

Por ende es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, resaltando que en sentido positivo es la (satisfacción

propriadamente dicha) o en sentido negativo es la (insatisfacción). Schermerhurn, Hunt y Osbrn (2005). (36)

Por otro lado se estima que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables como ven los empleados a su trabajo. Pues al igual que la anterior estas consideran las emociones. Davis y Newstrom. (2003). (37). Considerándola como una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo. Gibson, Ivancevich Y Donnelly. (2001). (38)

Por otra parte también definen la satisfacción en el puesto, como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en su puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él. Robbins y Weinert. (2004). (39)

Así mismo se menciona que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: Un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personal – puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto, el desempeño del empleado implica que comporta satisfacción y productividad, ausentismo y rotación. Robbins (2000). (40)

Por otro lado es la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una necesidad o grupo de necesidades, es decir es un conjunto de emociones y sentimientos favorables con el cual el trabajador considera su trabajo. (41)

Se dice también como el resultado final de la atención es consecuencia de diversas interacciones entre el usuario, los trabajadores prestadores del servicio, el medio, y la práctica médica; los servicios de atención medica intervienen en forma importante pero su papel no es definitivo; o como la actitud general del sujeto, que puede ser positivo o negativo, en relación al trabajo; por lo regular, es una función de la diferencia entre lo que la persona desea del trabajo y lo que logra de él la satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es la considerada como de un factor determinante. Gilmer Von (2004). (42)

#### 2.4.1. TEORÍA DE FERNANDEZ RIOS. (43)

También se considera que la satisfacción, es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. En tal sentido señala siete factores.

**1.-Retribucion económica.-** Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

**2.-Condiciones físicas del entorno de trabajo.-** Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

**3.- Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.-** Es la garantía que le brinda la empresa al empleado de que este permanezca en su puesto de trabajo.

**4.- Relaciones con los compañeros de trabajo.-** Son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre de una misma dependencia o de diferentes unidades.

**5.-Apoyo y respeto a los superiores.-**Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

**6.-Reconocimiento por parte de los demás.** Es el proceso del cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tienen para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

**7.- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.-** Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrara apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador generando en el efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

#### **2.4.2. TEORÍA DE LOS FACTORES DE HERZBERG (44)**

Frederick Herzberg; formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

**2.4.2.1. LOS FACTORES EXTRÍNSECOS O HIGIENICOS:** Están relacionados con la insatisfacción, pues se localiza en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y prestigio, la seguridad personal, etc. son factores de contenido y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. (45)

Tradicionalmente, solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y de prevención: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: Evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. (46)

Se destaca que solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más se, puede premiar a incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según la investigación cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

#### **2.4.2.2. FACTORES MOTIVACIONALES O FACTORES INTRÍNSECOS;**

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico, ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar.

El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".

Los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía pero no necesariamente motivación. Estos administradores solo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no entran descontentas, sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para motivar a las personas en su puesto, se sugiere poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo), los factores que incrementaran la satisfacción en el trabajo.

Según Herzberg, el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de la rotación del personal (retiros de empleados). No obstante, algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas enriquecidas; sentimientos de exploración cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecidas. (47)

### **2.4.3. TRABAJO EN ENFERMERÍA**

El trabajo de las enfermeras y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar en satisfacción laboral. El cansancio, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la escasez de personal

traen como consecuencia fatiga y desmoralización entre estas profesionales. El deber de realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que comprometen su tiempo, le impiden concretar su función fundamental, que es junto al paciente en la entrega de atención y cuidados de éste. Por otro lado, los turnos le dificultan la vida matrimonial y familiar, ya que éstos no coinciden con las rutinas normales de trabajo y estudios del resto de las personas, por lo que la enfermera requiere de muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, las bajas remuneraciones que a veces la obliga a desempeñar más de un trabajo teniendo que asumir largas jornadas con el consiguiente desgaste que ello significa agravan la situación. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, laboral y tal vez para los pacientes, que repercuten finalmente en la sociedad donde vivimos. (48)

## 2.5. RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

La literatura acerca de los enfoques teóricos y los modelos que abordan las emociones en el ambiente laboral indica que se trata de un área que está en crecimiento y por tanto en la actualidad existe una diversidad de enfoques. La mayoría de ellos aborda y enfatiza específicamente las implicaciones para el manejo de las emociones en un mundo laboral cambiante de ahí la variedad de enfoques metodológicos. (49)

La satisfacción en el trabajo es la consecuencia de varias actitudes que el trabajador guarda hacia su trabajo, hacia factores afines y hacia la vida en general. Gilmer Von (2000). (50)

Menciona que el trabajo emocional se refiere a cuando los empleados/as o trabajadores/as requieren desplegar estados emocionales particulares como parte de su trabajo. La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar tiene un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a. Este fenómeno se ha observado especialmente en las personas que trabajan en el sector de servicios y ha despertado un gran cúmulo de investigaciones en los últimos años. Grandey (2000). (51)



Satisfacción del trabajador a partir de unas escuetas: "affective work response" en este caso, no se trataría de una mera "actitud positiva" o "de buen grado", sino de que tal actitud esta connotada emocionalmente. Pero este carácter emocional o afectivo no es la respuesta empática, inconscientemente vinculada al estímulo, sino establecida por el sujeto a partir de una valoración de las condiciones providentes de su trabajo, por lo que los elementos afectivos, cognitivos y comportamentales se dan indisolublemente unidos. Smith(1979). (52)

La satisfacción personal y profesional está estrechamente relacionada con la salud mental y el equilibrio personal. En los profesionales la satisfacción tiene que ver con las situaciones específicas de su labor y con las características de su propia personalidad. En cuanto todo ello repercute en la estabilidad emocional creando tensión, estrés y produciendo malestar desde una perspectiva personal como profesional. Padron (1995). (53)

Finalmente, la inteligencia emocional, constituye el enfoque más popular en la actualidad. Es un enfoque que termina integrando este campo a pesar de ser controversial, requiriendo consolidarse desde el punto de vista de su solidez teórica y de investigación. Sin embargo, ha puesto sobre el tapete la importancia de que hoy en día las emociones sean un tema fundamental y el considerar el impacto de las emociones en el ambiente laboral. (54)

### **III. HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN**

Ha.- Existe relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas.

Ho.- No existe relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas.

#### IV. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES EN ESTUDIO:

Identificación de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Inteligencia Emocional

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE
INTELIGENCIA EMOCIONAL: Conjunto de competencias que determinan el comportamiento de un individuo, reacciones y su estilo de afrontar la vida y de comunicarse.	INTRAPERSONAL (CERA)	Conocimiento de sí mismo Asertividad Autoestima Autorrealización Independencia	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a119 Promedio - 86 a114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos
	INTERPERSONAL (CEER)	Empatía Responsabilidad social Relaciones interpersonales.	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a119 Promedio - 86 a114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos
	ADAPTABILIDAD (CEAD)	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a119 Promedio - 86 a114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos
	MANEJO DE TENSIÓN (CEMT)	Tolerancia a la tensión Control de impulsos	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a119 Promedio - 86 a114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos
	ANIMO GENERAL (CEAG)	Felicidad Optimismo	Muy alto - 130 a más Alto - 115 a119 Promedio - 86 a114 Bajo - 70 a 85 Muy bajo - 69 y menos



## V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas.

### 5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar el nivel de inteligencia emocional del profesional de Enfermería.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería.

## VI. DISEÑO METODOLÓGICO

### 6.1. AMBITO DE ESTUDIO

#### UBICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio de investigación se realizó en la Micro Red Jose Antonio Encinas de la ciudad de Puno, el cual se ubica en la zona periférica de la ciudad, específicamente en el área urbana del barrio del mismo nombre, teniendo como límites: por el Este con la I.E.I José Antonio Encinas, por el Oeste y Norte con la Av. circunvalación norte, y por el Sur con la Av. Los Andes.

### 6.2. TIPO DE ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

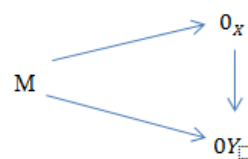
El presente estudio de investigación fue descriptivo - correlacional.

Descriptivo.- Permitted describir la situación actual de las variables.

### 6.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es diseño CORRELACIONAL porque determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería

Siendo el diagrama el siguiente:



M: Muestra del estudio

$O_x$ : Representa la información acerca de la inteligencia emocional.

O<sub>y</sub>: Representa la información acerca de la satisfacción laboral

#### 6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.

La población y muestra estuvo conformada por el total de los profesionales de Enfermería que laboran en la Micro Red de salud Jose Antonio Encinas de Puno, que representa 31 profesionales y la selección se realizó por conveniencia. Durante los meses de agosto y noviembre del año 2013.

Enfermeras	Numero
Enfermeras nombradas	12
Enfermeras contratadas	13
Enfermeras Serums	6
TOTAL	31

##### 6.4.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

Se incluye a todos los profesionales de Enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas de Puno quienes cumplan funciones asistencial y administrativa. .

##### 6.4.1. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

Se excluye a los profesionales de Enfermería que se niegan a llenar los instrumentos de medición.

Se excluye a los profesionales de Enfermería que se encontraron de vacaciones durante los meses de ejecución.

#### 6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

**6.5.1. TÉCNICAS.** La técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta para ambas variables, mediante esta técnica se recolecto la información con respecto a la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

##### 6.5.2. INSTRUMENTOS:

A) Para la variable independiente.- Inteligencia Emocional se utilizó el instrumento ICE DE BAR-ON.

Nombre: EQ-1 (Barón Emocional Inventory)

Autor: Reuven Bar-on

Procedencia: Toronto- Canadá

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

Tiempo de administración.- El tiempo aproximado fue de 30 minutos para responder los 133 ítems.

Aplicación.- Sujetos mayores de 15 años y más

*Instrucciones.*- Las instrucciones figuraron en la primera página del cuadernillo.

**Calificación.- Puntos a considerar:**

1.- Todos los ítems tienen dos posibles formas de puntuación de acuerdo con el TIPO de ítems que sean, si un ítem es positivo, fue puntuado de 5 a 1, si el ítem es negativo, fue en forma inversa; es decir iniciara del 1 a 5

Para la calificación de la prueba se utilizan cinco plantillas: *intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, estado de ánimo general.*

2.- a) obtención de los puntajes directos de las escalas: son 5 escalas y utilicé los puntajes directos. Se sumó el puntaje directo de cada escala. Solo la escala *interpersonal*, se sumó los puntajes directos y luego se restó la sumatoria de las puntuaciones obtenidas de los ítems, 55, 61, 72, 98, y 119. Luego de restar fue ese el resultado.

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

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

**INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

PUNTAJES ESTANDARES	PAUTAS DE INTERPRETACIÓN
130 a mas	Nivel muy alto que significa extremadamente bien desarrollada.
115 a 119	Nivel alto que significa Capacidad bien desarrollada
86 a 114	Nivel promedio que significa. Capacidad emocional adecuada
70 a 85	Nivel bajo que significa sub desarrollada
69 y menos	Nivel muy bajo que significa extremadamente sub- desarrollada necesita mejorar.

VALIDEZ: La validez se obtuvo mediante la validación factorial y la validez de construcción.

NORMATIVIDAD: La normatividad estuvo en una muestra peruana (N= 1246) que tuvo integrada por individuos de ambos sexos y diversos estratos sociales económicos y en gran parte aspirantes a diversos tipos de empleo. Las normas en la tabla.

B) Para la variable dependiente.- Satisfacción Laboral el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, elaborada por Meliá y Piero, modificado por el grupo mencionado, al incluir los factores intrínsecos y extrínsecos que propone la teoría de Herzberg. La versión modificada está integrada por 23 reactivos que valoran los siguientes indicadores:

*Satisfacción intrínseca:* Reconocimiento al logro, al trabajo interesante, oportunidad de destacar y realizarse según sus fortalezas.

*Satisfactores extrínsecos:* Satisfacción con el salario, participación en las decisiones, satisfacción con el trato por parte de la empresa, satisfacción con las prestaciones de materia de formación y promoción, satisfacciones con las prestaciones sindicales.

Su evaluación se realizó con la escala tipo Likert que considera los criterios desde: Muy insatisfechos hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos con las siguientes categorías:

*Muy satisfechos = 7* (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Bastante satisfecho = 6* (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Algo satisfecho = 5* (cuando el profesional de enfermería se siente algo satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Indiferente* = 4 (cuando el profesional de enfermería es indiferente con la satisfacción o insatisfacción con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Algo insatisfechos* = 3 (cuando el profesional de enfermería se siente insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Bastante insatisfecho* = 2 (cuando el profesional de enfermería se siente bastante insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

*Muy insatisfecho* = 1 (cuando el profesional de enfermería se siente muy insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)

La suma de los puntos obtenidos fue comparada con la siguiente escala:

**Satisfacción general**

Satisfecho = 115 - 161 puntos

Medianamente satisfecho = 58 - 126 puntos

Insatisfecho = 23 - 68 puntos

**Satisfacción intrínseca**

Satisfecho = 30 - 42 puntos

Medianamente satisfecho = 18 - 29 puntos

Insatisfecho = 6 - 17 puntos

**Satisfacción extrínseca**

Satisfecho = 85 - 119 puntos

Medianamente satisfecho = 51 - 84 puntos

Insatisfecho = 17 - 50 puntos

## 6.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para recolectar información en el presente estudio se procedió de la siguiente manera.

**De la coordinación:**

Se solicitó carta de presentación por escrito al Decano de la Facultad de Enfermería dirigido al Director de la Micro Red José Antonio Encinas.

Se presentó el documento al jefe de cada establecimiento de salud de la Micro Red José Antonio Encinas.

Se realizó la coordinación, con el fin de tener acceso para la ejecución del presente estudio de investigación y la concertación, las fechas de ejecución.

**De la aplicación del instrumentó:**

Se procedió a dirigirse a los diferentes ambientes, los días y horas establecidas.



Se realizó la presentación personal correspondiente y agradecimiento por la participación, dando a conocer los objetivos del estudio y se solicitó a los profesionales de Enfermería su consentimiento respectivo, para poder aplicar los dos instrumentos.

En un solo formato para evitar la confusión de los datos de cada variable de estudio. La recolección de datos se realizó a través de la lectura “pregunta por pregunta” tomo en cuenta el tiempo para contestar cada pregunta, el cual fue de 50 minutos como máximo.

Al iniciar la aplicación de los instrumentos, se dio indicaciones sobre las encuestas de “inteligencia emocional” y “satisfacción laboral” explicándose una por una y la forma de llenado que se indicó que deberían ser anónima, personal, tienen que ser respuestas verídicas, los aspectos que se evalúan y el llenado.

Finalmente se reitera el agradecimiento respectivo al profesional de enfermería que participo y a las Autoridades de la Micro red José Antonio Encinas. Por su valiosa colaboración.

## **6.7. PLAN DE TABULACIÓN Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO**

**6.7.1. PLAN DE TABULACIÓN.-** Al término de la ejecución y obtención de datos se procedió de la siguiente manera:

Codificación de encuestas

Calificación, tabulación y organización de los datos.

Se elaboraron cuadros de información para los resultados obtenidos de ambas variables de estudio.

Se analizaron e interpretaron los datos.

**6.7.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:** Para el presente estudio se utilizó lo siguiente:

Estadística descriptiva: frecuencias y porcentajes.

$$\text{Porcentaje: } P = X \times \frac{100}{N}$$

Dónde:

X: Número de casos.

N: Tamaño de muestra.

Estadística inferencial:

Prueba estadística Hi cuadrada.

$$X_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$O_{ij}$  = N° de casos observada

$E_{ij}$  = N° de casos esperados

$c$  = N° de filas

$f$  = N° de columnas

### HIPOTESIS

Planteamiento de Hipótesis

$H_o$  = No existe relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas.

$H_a$  = Existe relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesional de enfermería de la Micro Red José Antonio Encinas.

Nivel de significancia = 0.05

Regla de decisión:

Si  $X_c^2 > X_t^2$  Se rechaza  $H_o$  y se acepta la  $H_a$ .

Dónde:  $X_c^2$  = Hi cuadrada calculada.

$X_t^2$  = Hi cuadrada tabulada.



## **VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## CUADRO N°1

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA  
EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

<b>NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	0	0.0
Alto	3	9.7
Promedio	18	58.1
Bajo	10	32.3
Muy bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio de inteligencia emocional, seguido de 32.3% presenta nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa diferencia ya que ese estudio concluyó que el 61% de los administrativos presenta nivel bajo y muy bajo de inteligencia emocional; en tanto el presente reporta que 58.1% de enfermeras presenta nivel de inteligencia emocional promedio; y en segundo lugar con los reportados por DIGNA ARREDONDO (2009) en Lima, se observa semejanza ya que ese estudio concluyó que el 37% de enfermeras presenta nivel bajo de inteligencia emocional; de manera similar este estudio concluyó que el 32.1% de enfermeras presenta nivel bajo de inteligencia emocional.

El máximo exponente del modelo, Reuven Bar-On (1993), indica que la inteligencia emocional es una destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaz en la vida, así mismo, permite crear hábitos mentales que favorezcan la productividad, convirtiéndose en la base fundamental para el desarrollo

del individuo en el diario vivir, ya que influye en su conducta, hecho que permite enfrentar a las diversas situaciones negativas que se presentan, y de no hacerlo trae consigo insatisfacción; resultados de **nivel altos o promedio**, identifica a una persona que reconoce sus sentimientos, maneja y posee empatía con las otras personas, tiene facilidad para trabajar en equipo, son responsables y confiables tienen tendencia siempre a solucionar problemas siempre son positivos, contrario a resultados de **nivel bajo** aquellas personas inseguras de sí mismos, con baja autoestima, no empáticos, siempre negativos, evaden los problemas.

En tanto que Goleman (2000) menciona que es el conjunto de habilidades que sirven para expresar y controlar los sentimientos de la manera más adecuada en el terreno personal y social, incluye por tanto un buen manejo de sentimientos, motivación, perseverancia, empatía o agilidad mental, estas características configuran una buena adaptación social.

Por otro lado Salovey & Mayer (1990) refieren que es un subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias así como de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.

Así mismo Carranza & Castillo (2005) mencionan que es una capacidad que el individuo tiene o que puede desarrollarla, la cual permite conocer y controlar sus emociones y sentimientos como asimismo de las personas que lo rodea iría desde la práctica del autoconocimiento justo autorregulación, automatización, empatía y habilidades sociales, logrando adaptarse a su medio y llegar a destacar.

Los resultados presentados, evidencian a enfermeras con nivel promedio, (capacidad emocional adecuada) de inteligencia emocional, así mismo, poseen competencias que determinan su comportamiento, sus reacciones, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse. Por ende conocen sus sentimientos y manejan sus emociones, logrando así desarrollar con éxito sus objetivos y cumpliendo sus metas, son empáticas y poseen facilidad para el trabajo en equipo, logrando solucionar problemas que se le presentan en el día a día en el ámbito laboral con creatividad, son responsables y confiables, siempre se muestran optimistas, mostrando

habilidades satisfactorias y asumiendo responsabilidades, aplicando todas sus habilidades.

Por otro parte, casi aproximándose a un 40% poseen una inteligencia emocional de nivel bajo (sub desarrollada), porque estos profesionales, no logran identificar sus sentimientos y emociones motivo por el cual no alcanzarían desarrollar con éxito sus objetivos, ya que tienen desconfianza de sí mismo y poseen un autoestima bajo, están sujetos con facilidad a la tensión, por ende estarían siempre en situaciones dificultosas para asumir y manejar responsabilidades, afectando no solo su propia realización sino también a quienes lo rodean, dificultando el trabajo en equipo, insuficiente o inexistencia iniciativa para realizar actividades, evadiendo los problemas antes de solucionarlo.



## CUADRO N°2

**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCALA INTRAPERSONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	N°	%
Muy alto	0	0.0
Alto	3	9.7
Promedio	16	51.6
Bajo	12	38.7
Muy bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio de inteligencia emocional en la escala intrapersonal, seguido de 38.7% que presenta nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa diferencia ya que ese estudio concluyó que el 69% de administrativos presentan una inteligencia emocional de nivel bajo en la escala intrapersonal; en tanto el presente estudio concluyó que el 38.7% de enfermeras posee inteligencia emocional de nivel bajo; en segundo lugar con los reportados por DIANA FERNANDEZ. (2010) en Puno, se observa semejanza, ya que los resultados de ese estudio concluyó que el 81.8% posee una inteligencia emocional adecuada; en tanto el presente estudio concluyó que el 51.61% presenta inteligencia emocional de nivel promedio.

El modelo de Reuven Bar-On, considera en la escala Intrapersonal la evaluación del "yo" donde los **resultados de nivel alto** en esta escala, señalan a los individuos que están en máximo contacto con sus sentimientos y emociones, siendo capaces de sentirse bien consigo mismo y positivos en lo que se están desempeñando. Estas

personas pueden expresar sus sentimientos y son independientes, fuertes y confían en la realización de sus ideas y creencias, los que se encuentran en **promedio** también cuentan con todo lo anterior mencionado con la diferencia que no es al máximo sino lo adecuado contrario a una persona que **obtiene nivel bajo**, el cual demuestra actitudes poco positivas de sí mismo, con dependencia, inseguros y con una baja autoestima, demostrando poca creatividad, liderazgo, eficiencia, en el logro de éxitos personales, familiares, sociales y laborales, al obstaculizar el desarrollo potencial de sus capacidades intelectuales acúmulos de tensión y ansiedad.

En tanto Goleman (2004) menciona que es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones con todos los demás y con nosotros mismos. La conciencia de uno mismo, es la habilidad para mirarse a uno mismo para conocer nuestros estados internos, preferencia, recursos e intuiciones, es fundamental porque permite tomar conciencia acerca de las propias emociones, entendiendo las causas y sus efectos, conociendo así las fortalezas y debilidades personales y teniendo claridad acerca de las cuáles son nuestros desafíos del mejoramiento personal cuando una persona logre conocerse bien, es capaz de tomar las mejores decisiones.

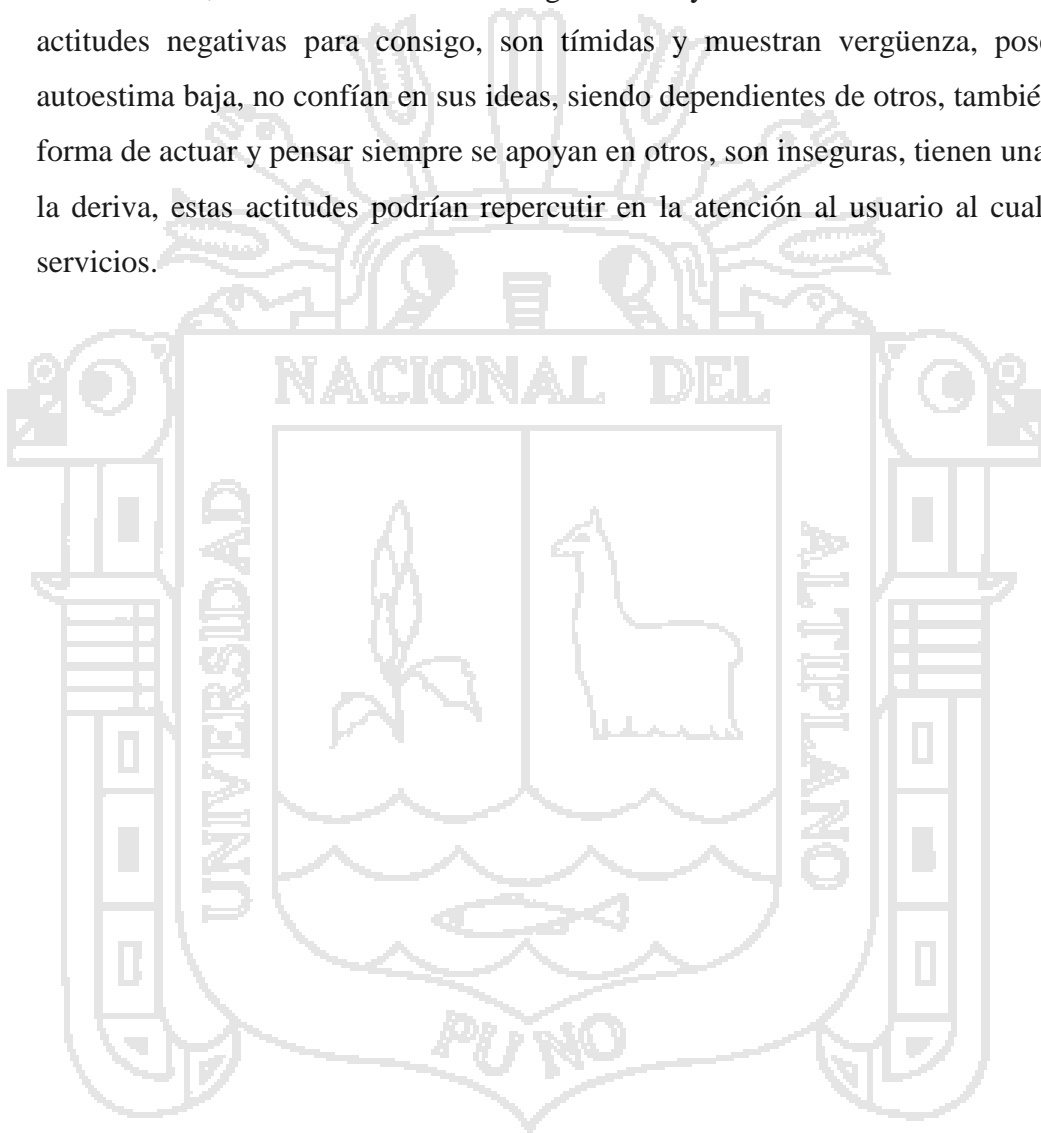
Por otro lado Gil Adi (2000). Refiere que crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante la honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: Honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica. Todo ello contribuye al conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza.

En el presente estudio la mayoría de enfermeras, de nivel promedio, posee una (capacidad emocional adecuada) de inteligencia emocional con respecto al intrapersonal, ellas logran identificar y estar en contacto con sus sentimientos y emociones, así mismo expresar sus pensamientos, creencias y pueden defender sus derechos en una forma no destructiva, se aceptan y respetan, siempre se sienten positivos acerca de si mismos y frente a obstáculos que se les presenten, toman iniciativas y tienen la capacidad de desarrollar su potencial, saben a dónde van, son autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar. Por tales actitudes positivas podrían llegar a la satisfacción en el desarrollo de sus actividades. Ya que



es importante que los trabajadores aprendan a estar en contacto con sus sentimientos, y que se sientan bien acerca de si mismos y se sienten positivos cuando se están desempeñando en su ambiente laboral.

Por otro lado, un número significativo aproximándose al 40% de profesionales, muestran dificultad para reconocer sus sentimientos, se limitan por ellas mismas, sin tener contacto consigo misma y sus emociones el cual tendrían actitudes negativas para consigo, son tímidas y muestran vergüenza, poseen un autoestima baja, no confían en sus ideas, siendo dependientes de otros, también en su forma de actuar y pensar siempre se apoyan en otros, son inseguras, tienen una vida a la deriva, estas actitudes podrían repercutir en la atención al usuario al cual presta servicios.



**CUADRO N°3**

**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCALA INTERPERSONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS- PUNO 2013.**

<b>NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	1	3.2
Alto	3	9.7
Promedio	10	32.3
Bajo	17	54.8
Muy bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 54.8% de enfermeras presenta nivel bajo de inteligencia emocional en la escala interpersonal, el 32.3% que presenta nivel promedio, 9.7% nivel alto y finalmente con 3.2% nivel muy alto.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa semejanza ya que ese estudio concluyó que 47% de administrativos presenta inteligencia emocional de nivel muy bajo de la escala interpersonal; en tanto el presente estudio concluyó que 54.8% de enfermeras presenta nivel bajo; en segundo lugar con los reportados por DIANA FERNANDEZ. (2010) en Puno, se observa diferencia, ya que ese estudio concluyó que el 72.7% presenta inteligencia emocional adecuada; en tanto el presente estudio concluyó que el 54.8% de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel bajo.

El modelo de Reuven Bar-On, manifiesta que la escala Interpersonal demuestra, las habilidades y el desempeño interpersonal, donde resultados óptimos representa aquellos individuos responsables y confiables que cuentan con buenas habilidades sociales; es decir con plena capacidad de establecer y mantener relaciones satisfactorias con las personas que los rodean, son conscientes de los

sentimientos de los demás y de valorarlo, demostrando su cooperación, colaboración con su entorno. Estas personas se desenvuelven bien en empleos que requieren la interacción con otros individuos y el trabajo en equipo, desarrollando áreas de servicio al cliente con calidad, y capacidad de liderazgo, totalmente contrario a una persona poco sociable, que difícilmente podrá alcanzar su pleno desarrollo al tener dificultades para mantener adecuadas relaciones interpersonales y cooperar con los demás e incluso ser candidatos perfectos de la depresión, adicciones y agresiones al encontrarse frente a una situación problemática. Los resultados de **nivel alto**, identifican a aquellas personas capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias máximo, también pueden intimar con otros, además de dar y recibir afecto, son cooperadores, colaboradores evidencia responsabilidad y son confiables, además de ser conscientes de la existencia de los sentimientos de otros y que los valoran. **Promedio** Son sensibles a lo que otras personas sienten y pueden entender por qué sienten, lo que sienten, facilidad para relacionarse asertivamente. Contrarios a los resultados de **nivel bajo**, evidencian aquellas personas antisociales, incapaces de mantener relaciones asertivas, tienen dificultad para demostrar afecto y brindar, son irresponsables y no evidencian confiabilidad con dificultad para tener empatía con otras personas.

Por otro lado Goleman (2004) refiere que cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Y no solo tratar a los que nos parece simpáticos, a nuestros amigos, familiares. Sino saber tratar también exitosamente con aquellos que están en una posición superior, como nuestros jefes, con los enemigos. También menciona la importancia del reconocimiento de las emociones ajenas como la empatía ya que esta es la habilidad de ponerse en el lugar del otro, comprender a los demás, brindar orientación hacia el servicio, prever, reconocer a la cooperación y ayuda en los intereses ajenos y por su superación, habilidades sociales que es manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales.

En el presente estudio la mayoría de profesionales de enfermería, posee una inteligencia emocional de nivel bajo (sub desarrollada), con respecto al interpersonal, dando a relucir que sus relaciones interpersonales con sus compañeros

son insatisfactorias, con dificultad para mantener relaciones asertivas, tienen dificultad para demostrar afecto y brindar estos sentimientos hacia sus compañeros ya que la mayor parte de trabajo la pasan en atenciones y volviéndose así rutinario el día a día, estas actitudes se atribuiría a la ineficaz relación interpersonal puede ser el recelo profesional, o la inexistencia de un ambiente social que permita que el profesional se socializa más que solo ser compañeras logren un lazo de amistad. Están insatisfechos y a veces no cumplen responsabilidades sociales, así mismo tendrían dificultad para el trabajo en equipo, dificultad para socializar y se muestran poco empáticas no logran manejar bien sus emociones en una relación y no interpretan adecuadamente las situaciones, lo cual sería alarmante ya que en este nivel de atención sería una de sus funciones más importantes de promoción y prevención, el personal no estaría llegando asertivamente a los usuarios, el cual repercutiría en la atención intra y extramural.

Siendo de gran importancia fortalecer esta dimensión en los trabajadores para así tener relaciones asertivas entre compañeros de trabajo, empáticos, tengan responsabilidad social, y así cuenten con adecuadas habilidades sociales es decir que interactúen y se relacionen con facilidad con otros individuos y para así fomentar y practicar el trabajo en equipo, ya que es una de las formas más factibles de poder trabajar mejor y hacer respetar nuestros derechos.

**CUADRO N°4**

**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCALA DE ADAPTABILIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

<b>NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	0	0.0
Alto	1	3.2
Promedio	21	67.7
Bajo	9	29.0
Muy bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 67.7%, de enfermeras presenta nivel promedio de inteligencia emocional en la escala adaptabilidad, seguido de 29% que presenta nivel bajo, seguido de 3.2% de nivel alto.

Al comparar estos estudios en primer lugar, con los resultados reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa diferencia, ya que ese estudio concluyó que el 70% de administrativos presentan una inteligencia emocional de nivel muy bajo en la escala adaptabilidad; en tanto el presente estudio concluyó que el 67.7 % de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel promedio; en segundo lugar con los reportados por DIANA FERNANDEZ. (2010) en Puno, donde se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que el 90.9% de trabajadores, presenta nivel de inteligencia emocional adecuada, en tanto el presente estudio concluyó que el 67.7% de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel promedio.

El modelo de Reuven BAR-ON resultados de **nivel alto**, ayuda a revelar cuan exitosa puede ser una persona al adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva las situaciones problemáticas, donde resultados altos señalan a personas que son por lo general, flexibles, realistas, efectivas al entender situaciones problemáticas, así como ser competentes encontrar las formas más adecuadas para manejar las dificultades diarias. Por lo que la persona no solo dispone de cualidades valiosas para la vida diaria y el desempeño normal, sino también en el centro de trabajo, siendo capaces de ofrecer una contribución importante, desenvolviéndose muy bien como por ejemplo, en el área de Investigación y desarrollo así como de soporte técnico, ofreciendo expectativas positivas de desarrollo de su entorno, ya sea laboral, familiar y social todas estas actitudes revelan un resultado de **promedio**; por otro lado, resultados de **nivel bajos** señalan a personas poco interesadas en emprender acciones de investigación, reformulación, haciendo su vida rutinaria y sin auto motivación al logro de objetivos personales y por ende con todo su entorno.

Por otro lado Goleman (2004) menciona que es la flexibilidad para reaccionar ante los cambios, el individuo debe estar sujeto al cambio positivo, sin alterar sus labores cotidianas, ajustarse y acomodarse a distintas situaciones que son favorables para el mejor desempeño y logro de objetivos individuales y colectivos.

En el presente estudio se observa con satisfacción que la enfermera tiene nivel promedio, (capacidad emocional adecuada) para adaptarse a los cambios, con habilidad para reconocer y definir problemas, así como para generar e implementar soluciones potencialmente efectivas resuelven los problemas, son descritas como personas realistas, "con los pies en la tierra" y "conocedores" de su entorno; su planteamiento general de la vida implica examinar activamente las situaciones y cuentan con una capacidad mejorada para adecuar sus emociones, pensamientos y comportamientos a diferentes situaciones y condiciones cambiantes, logran adecuarse a las exigencias del entorno, lidiando de manera efectiva en su trabajo intra y extramural, logrando atravesar las barreras satisfactoriamente porque tienen que trabajar con familias, escuelas, municipios saludables logrando adaptarse a las diferentes formas de trabajo de las instituciones así cumpliendo una de sus tantas funciones para cumplir planes y programas.

Por otro lado aproximándose el 30% de enfermeras, tienen sub desarrollo de la inteligencia emocional, tendrían dificultad para adaptarse a los cambios que existe en todo ámbito laboral y esto puede perjudicar también a su entorno que está a su alrededor, prefieren evadir los problemas y no los resuelven prefieren evitarlos, asumen la vida pasivamente o ingenuamente por lo general minimizan la situación, tienen dificultad para adecuar sus emociones y comportamiento al entorno laboral.



## CUADRO N°5

**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCALA MANEJÓ DE TENSIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL	N°	%
Muy alto	0	0.0
Alto	0	0.0
Promedio	9	29.0
Bajo	18	58.1
Muy bajo	4	12.9
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 58.1%, de enfermeras presenta nivel bajo de inteligencia emocional en la escala manejo de tensión, seguido de 29% que presenta nivel promedio, finalmente el 12.9%, nivel muy bajo.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que el 63%, de administrativos presenta inteligencia emocional de nivel muy bajo en la escala manejo de tensión; en tanto el presente estudio concluyó que el 58.1% de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel bajo; en segundo lugar con los reportados por DIANA FERNANDEZ. (2010) en Puno, se observa diferencia, ya que ese estudio concluyó que el 81.8% de trabajadores presenta nivel de inteligencia emocional adecuada, en tanto el presente estudio concluyó que el 58.1% de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel bajo.

El modelo de Reuven BAR-ON, en la en escala de manejo de tensión refiere que el individuo que presenta **nivel alto** de inteligencia emocional en esta escala tiene la capacidad de resistir la tensión sin "desmoronarse" o perder el control. Son por lo general, calmados, rara vez impulsivos y trabajan muy bien bajo presión, así les corresponda realizar labores que provocan tensión o ansiedad o que involucran



cierto peligro. **Promedio** identifican todas las actitudes antes mencionadas lo necesario que se requiera en la situación en la que se encuentren. Las habilidades para el manejo de tensión son vitales para aquellas personas que trabajan con interrelación directa a los usuarios (médicos, enfermeros, policías, bomberos). Por el contrario un **nivel bajo** indica que la persona, posee dificultades para manejar situaciones de ansiedad o tensión, por lo tanto predispuesto al estrés constantes, haciendo que la persona reaccione con "ira" y probablemente opte conductas agresivas o por el contrario la depresión, y si este no es manejado adecuadamente puede convertirse en un serio problema que pone en peligro la salud física y mental, que podría tener consecuencias muy serias como incapacidad permanente, esto en las personas que están expuestas a situaciones de tensión.

Por otro lado la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que, alrededor de un 90% de las enfermedades más comunes tienen un origen psicosomático. En realidad, el tipo de personalidad, el autocontrol que tengamos de las emociones y la forma de manejar la tensión tendrían que ver con la mantención de la salud y bienestar.

MINSA (2010), Respecto a ello en el Perú menciona en estudios realizados que cuatro de cada diez personas presentan problemas de salud mental. Según estudios epidemiológicos realizados en los últimos años indican que la prevalencia de vida de cualquier trastorno mental es de 37.9% con una pequeña diferencia entre las poblaciones de costa, sierra y selva.

En el presente estudio se observa con preocupación porque la mayoría de enfermeras posee una inteligencia emocional de nivel bajo (sub desarrollada) respecto al manejo de tensión, por lo que entendemos que el profesional de enfermería, tiene dificultad para reaccionar frente a una situación de tensión, siendo más susceptibles a llegar al estrés al mínimo contacto con momentos de tensión y caer con facilidad frente a un fracaso en el ámbito laboral y familiar, en depresión y estrés. Las actitudes antes mencionadas se pueden atribuir estos por manifiesto del profesional que ellos desarrollan más de 5 actividades laborales, esto se debe a que en los establecimientos de salud solo trabajan entre 1-6 enfermeras como máximo. Lo que hace que las actividades correspondiente a las estrategias de promoción y

prevención de enfermedades sean asumidas por cada profesional entre dos, tres e inclusive la mitad de las estrategias Nacionales de Salud para luego dar un informe mensual a la cabecera de la Micro Red José Antonio Encinas.

Es indispensable fortalecer esta capacidad para que los profesionales de enfermería sean capaces de resistir la tensión sin “desmoronarse” o perder el control y así podrían trabajar adecuadamente, y prevenir las enfermedades psicosomáticas como el estrés y la depresión ello contribuirán a la salud ocupacional.



## CUADRO N°6

**NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCALA DE ÁNIMO GENERAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

<b>NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy alto	1	3.2
Alto	3	9.7
Promedio	15	48.4
Bajo	12	38.7
Muy bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

FUENTE: Datos obtenidos del ICE de BAR-ON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional

En el presente cuadro, se observa que el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio de inteligencia emocional en la escala animo general, el 38.7% presenta nivel bajo, seguido del 9.7% nivel alto y finalmente el 3.2% nivel muy alto.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por MENA M, ZIRENA Y. (2008) en Puno, se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que 30%, de administrativos presenta inteligencia emocional de nivel promedio y muy bajo en la escala animo general; en tanto el presente estudio concluyó que el 48.4% de enfermeras presenta inteligencia emocional de nivel promedio; en segundo lugar con los reportados por DIANA FERNANDEZ. (2010) en Puno, se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que el 81.8% de trabajadores presenta nivel adecuado de inteligencia emocional, en tanto el presente estudio concluyó que el 48.4% de enfermeras presenta nivel promedio de inteligencia emocional.

El modelo de Reuven BAR-ON (1993) menciona respecto al **promedio** de la escala de ánimo general, que mide la capacidad de la persona para disfrutar la vida, así como la visión que tiene de la vida, y el sentimiento de felicidad en general, dónde resultados de **nivel alto** señala a las personas alegres, positivas, esperanzadas y optimas que saben cómo disfrutar de la vida. Además de ser un elemento esencial

al momento de interactuar con otros individuos, esta cualidad resulta un componente motivacional influyente en la solución de problemas y la tolerancia a la tensión, ayudando a construir una atmosfera edificante y positiva no solo en el centro de trabajo, siendo lo contrario cuando una persona presenta resultados de **nivel bajo**, demuestra que el individuo posee sentimientos no satisfechos con su propia vida, no capaz de buscar el lado provechoso de la vida y por ende poder mantener siempre una actitud positiva.

Por otro lado GIL ADIA menciona que implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación de elementos como el flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Ello contribuye y amplía la capacidad para encontrar solución, innovador para crear futuro de vida.

En el presente estudio se observa que la mayoría de enfermeras posee nivel promedio, (capacidad emocional adecuada) con respecto al ánimo general, lo que significa que tienen un concepto y visión de la vida adecuada, manifiesta estar contento por lo general, donde se traduce que es una persona positiva siempre atrae acciones positivas para consigo y para los demás, teniendo la capacidad de disfrutar del día a día la vida y su trabajo esta actitud siendo la favorable ya que podría contagiar de su buen ánimo y optimismo a los que se encuentran a su alrededor.

Por otro lado, aproximándose al 40% se poseen sub desarrollada la inteligencia emocional con respecto a esta escala, esta actitud es preocupante porque estarían de mal humor, haciendo que el ambiente y entorno del trabajo esté más tenso, demostrando que posee sentimientos de insatisfacción con su vida y con su trabajo no teniendo la capacidad de buscar el lado positivo de la vida y su trabajo; se conoce el trabajador rinde mejor si experimenta emociones agradables, positivas, se reconoce además que los cambios del estado de ánimo tienen implicancias importantes en las relaciones interpersonales.

## CUADRO N°7

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfecho	10	32.3
Medianamente Satisfecho	13	41.9
Insatisfecho	8	25.8
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Cuestionario de satisfacción laboral.

En el presente cuadro, se evidencia que el 41.9%, de enfermeras se encuentran en el nivel medianamente satisfecho, seguido de 32.3%, está satisfecho, finalmente el 25.8% está insatisfecho.

Al comparar estos resultados en primer lugar, con los reportados por Kaccallaca N. (2007), se observa diferencia, ya que ese estudio concluyó que el 39.53% de enfermeras que trabajan en el Hospital Manuel Nuñez Butrón presenta insatisfacción laboral; en tanto el presente estudio concluyó que el 41.9% de enfermeras presenta nivel medianamente satisfecho; en segundo lugar los resultados reportados por Dorado B. (2008), muestran semejanza con el presente, ya que ese estudio concluyó que el 52.% de enfermeras que trabajan en Hospitales de Puno-Juliaca en áreas críticas, presenta nivel medianamente satisfecho; en tanto el presente estudio encontró que 41.9% de enfermeras presenta nivel medianamente satisfecha. LOCKE. (1976). Señala que el individuo espera reconocimiento por el trabajo realizado y las promociones son una manera de gratificación que guardan relación con las aspiraciones personales y valores, como también la percepción de equidad y justicia, y por lo tanto tienen gran influencia en la satisfacción laboral.

Por otro lado PARRA. Menciona que las promociones y/o ascensos eran uno de los aspectos donde se encontraban más insatisfechas las enfermeras participantes en sus respectivos estudios; en tanto LOCKE (1976) refiere la satisfacción laboral como

un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. Por ende es el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo, resaltando que en sentido positivo es la (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción). SCHERMERHURN, HUNT Y OSBRN (2005). Por otro lado es la sensación que una persona experimenta al lograr el equilibrio ante una necesidad o grupo de necesidades, es decir es un conjunto de emociones y sentimientos favorables con el cual el trabajador considera su trabajo. GILMER VON (2004)

Para Frederick Herzberg la persona que se encuentra **satisfecho** es cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno, por otro lado cuando se encuentra **medianamente satisfecho** el profesional de enfermería es indiferente con la satisfacción o insatisfacción con los factores inherentes a su persona y entorno, finalmente cuando se encuentra **insatisfecho** el profesional de enfermería se siente muy insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno.

En el presente estudio la mayoría de enfermeras se encuentran medianamente satisfechos y eso preocupante, indicativo que el ambiente laboral que rodea al profesional no es nada gratificante, más aun cuando los factores extrínsecos están fuera del control de los profesionales; como el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, que dependen más de la organización, que al no ser a veces coherentes con el trabajo que desempeña el profesional, actúan como factores desmotivacionales, a lo que Herzberg los llama factores de insatisfacción. Por lo expuesto, se puede deducir que en la Micro Red José Antonio Encinas no están debidamente organizados para el manejo de los recursos humanos.

## CUADRO N°8

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS - PUNO 2013.**

SATISFACCIÓN LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN							
	SATISFACCIÓN		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFACCIÓN		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	17	54	13	42	1	4	31	100
SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA	3	10	13	42	15	48	31	100

FUENTE: Cuestionario de satisfacción laboral.

En el presente cuadro, se observa que en la *satisfacción intrínseca* el 54% presenta satisfacción, 42% medianamente satisfecho, 4% insatisfecho, Por otro lado en la *Satisfacción extrínseca* que el 48% insatisfecho, 42% medianamente satisfecho y por último el 10% satisfecho

Al comparar los resultados en primer lugar con los reportados por DORADO B. (2008), se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que el 52.% se encuentra medianamente satisfecho de enfermeras que trabajan en Hospitales de Puno-Juliaca en áreas críticas; en tanto el presente estudio concluyó que 41.9% se encuentra medianamente satisfecho; en segundo lugar con los comparados con lo obtenido por GARCIA (2007), se observa semejanza, ya que ese estudio concluyó que los profesionales de enfermería con satisfacción respecto a los factores intrínsecos en ambos hospitales; con los factores extrínsecos e insatisfacción en Hospitales de Puno y satisfacción media en el Hospital de Juliaca.

Por otro lado HERZBERG señala que los **factores Intrínsecos o Motivacionales**; están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la

naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico, ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar. Y los **Factores Extrínsecos o Higiénicos:** Están relacionados con la insatisfacción, pues se localiza en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y prestigio, la seguridad personal, etc. son factores de contenido y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Los profesionales de enfermería en su mayoría se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos, ya que ello significaría que están contentos con las funciones que desarrollan, así mismo está al control del individuo, y la mitad de los profesionales presenta insatisfacción con los factores extrínsecos; ya que ello no depende del individuo, sino de la Micro Red José Antonio Encinas, como el salario, la infraestructura las condiciones administrativas; y concuerdan sentirse medianamente satisfechos con ambos factores la mayoría



CUADRO N° 9

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS – PUNO, 2013.**

SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
INTELIGENCIA EMOCIONAL								
Alto	2	6.5	1	3.2	0	0.0	3	9.7
Promedio	7	<b>22.6</b>	10	<b>32.3</b>	1	3.2	18	58.1
Bajo	1	3.2	2	6.5	7	<b>22.6</b>	10	32.3
<b>TOTAL</b>	10	32.3	13	41.9	8	25.8	31	100.0

FUENTES: Datos obtenidos del ICE de BARON para evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y Cuestionario de satisfacción laboral.

En el cuadro, se muestra que el 32.3% de enfermeras con inteligencia promedio se encuentra medianamente satisfecha; por otro lado, el 22.6% de enfermeras con inteligencia emocional de nivel bajo esta insatisfecha laboralmente y similar porcentaje de enfermeras con inteligencia emocional promedio está satisfecha.

Al realizar la prueba de hipótesis se halló que la Chi cuadrada calculada=16.082, con 4 grados de libertad, para un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05\%$ , y siendo mayor a la Chi cuadrada tabulada=9.4; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), que dice: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Gilmer Von (2004) menciona que la satisfacción en el trabajo es la consecuencia de varias actitudes emocionales que el trabajador guarda hacia su trabajo, hacia factores afines y hacia la vida en general. Por otro lado Locke (1976) refiere que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Así mismo Grandey A. (2010). Refiere que el trabajo emocional es cuando los empleados/as y/o trabajadores/as requieren desplegar estados emocionales particulares como parte de su trabajo. La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar tiene un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a. Este fenómeno se ha observado especialmente en las personas que trabajan en el sector de servicios y ha despertado un gran cúmulo de investigaciones en los últimos años. Así mismo Goleman D. (2000) Finalmente refiere que la inteligencia emocional, constituye el enfoque más popular en la actualidad. Es un enfoque que termina integrando este campo a pesar de ser controversial, requiriendo consolidarse desde el punto de vista de su solidez teórica y de investigación. Sin embargo, ha puesto sobre el tapete la importancia de que hoy en día las emociones sean un tema fundamental y el considerar el impacto de las emociones en el ambiente laboral.

En el presente estudio se encontró resultados significativos donde presenta profesionales que presentan una inteligencia emocional del nivel promedio también se encuentran medianamente satisfechos, cuyos individuos identifican y manejan con facilidad sus emociones y relativamente desarrollan sus fortalezas en su satisfacción laboral actual. Sin dejar de la lado también se encontró que los profesionales de enfermería presenta un nivel bajo de inteligencia emocional se encuentran insatisfechos lo que repercutiría como una deficiencia y la necesidad de mejorar competencias y habilidades particulares para manejar las exigencias del entorno. Concluyendo, existe una relación significativa de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, ya que el individuo debe tener la capacidad de manejar la inteligencia emocional y llegar a lograr la satisfacción laboral dentro de su trabajo.

## VIII. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los niveles de Inteligencia Emocional se encuentran dentro del nivel promedio por lo que se afirma que tendría favorables actitudes, estando siempre positivos, desarrollando sus competencias y habilidades para desempeñarse con éxito las exigencias y presiones de su entorno, optando conductas positivas ante diversas presiones, logrando muchas veces adaptarse al cambio, finalmente pueden llegar a controlar favorablemente la tensión.

SEGUNDA: En la escala intrapersonal en su mayoría identifican sus emociones y sentimientos y logran expresarlos, se aceptan y respetan ellas mismas son positivas y autónomas.

TERCERA: En la escala interpersonal en su mayoría tienen dificultad para mantener relaciones asertivas, son poco empáticas.

CUARTA: En la escala adaptabilidad los profesionales de enfermería logran adaptarse a los cambios y diferentes situaciones, con habilidad para reconocer y resolver problemas.

QUINTA: En la escala manejo de tensión la mayoría de los profesionales de enfermería tiene dificultad para reaccionar frente a una situación de tensión.

SEXTA: En la escala ánimo general poseen un concepto y visión de la vida adecuada, manifiesta estar contenta por lo general y son positivos tienen la capacidad de disfrutar del día a día.

SEPTIMA: La mayoría de enfermeras se encuentran medianamente satisfechas laboralmente, lo que significa que están satisfechas con sus funciones pero no cuentan con motivadores ni oportunidades de desarrollo en el ámbito del trabajo.

OCTAVA: Los profesionales de enfermería en su mayoría se encuentran satisfechos con los factores intrínsecos, ya que ello significaría que están contentos con las funciones que desarrollan, así mismo está al control del individuo, y la mitad de los profesionales presenta insatisfacción con los factores extrínsecos; ya que ello no depende del individuo, sino de la Micro Red Jose Antonio Encinas.

NOVENA: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro Red Jose Antonio Encinas – Puno 2013.

## **IX. RECOMENDACIONES**

### **A LA MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS**

Al director y jefes, dar mayor importancia al bienestar emocional de las enfermeras, proporcionando un ambiente en donde laboran para realizar, reuniones es agradables en el trabajo.

Implementar una sala de salud ocupacional y este debe ser un lugar acogedor en la Micro Red José Antonio Encinas.

Fortalecimiento y desarrollo de los niveles de inteligencia emocional esto promovido por el personal encargado de la estrategia de salud mental en la Micro Red José Antonio Encinas.

Fomentar reuniones de confraternidad por lo menos una vez al mes, para que cada trabajador desarrolle sus capacidades y habilidades, así permitirá establecer óptimas relaciones interpersonales con sus jefes, compañeros de trabajo, y con las personas sanas y enfermas que atienden.

Implementar un espacio debidamente implementado para el manejo de la tensión a fin de reducir las tasas de estrés, contribuyendo con la salud ocupacional en la Micro Red José Antonio Encinas trabajando con la estrategia de salud mental.

Realizar talleres de medicina complementaria a fin de apoyar el buen ánimo en todo momento de la vida, disfrutar el día a día en todo lugar sobre todo en su ámbito laboral, ya que si una persona se siente bien consigo mismo realiza de mejor manera su trabajo.

La dirección debe establecer una política de desarrollo de recursos humanos dentro de ello, potenciar estrategias de motivación, identificar y fortalecer acciones con tendencia a mejorar la satisfacción laboral del usuario interno mediante estímulos.

A través de la unidad de gestión de capacitación, organizar talleres de sensibilización: Análisis de actitudes y valores, con fines de mejorar las actitudes de la inteligencia emocional, para así mejorar la satisfacción laboral.

A través de la unidad de gestión de calidad evaluar permanente mente la satisfacción laboral del profesional de enfermería para conocer que falta para llegar a ella.

### **A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA**

Promover la salud psico-emocional, no sólo del usuario sino de sí mismo partiendo de su propia autoevaluación y de su entorno más cercano.

Promover la implementación de un área de apoyo en el desarrollo y fortalecimiento de la inteligencia emocional.

Establecer y ejecutar planes que mejoren la satisfacción laboral de su personal, con la participación de sus agentes involucrados, y de esta forma motivar al desafío de elaborar propuestas y asumir nuevos retos.

Implementar medios y condiciones favorables que al profesional de enfermería le ayuden a mantener y alcanzar la satisfacción laboral con la finalidad de disminuir los efectos negativos de los factores extrínsecos el nivel de satisfacción.

Promover e incentivar las buenas relaciones interpersonales a través de dinámicas grupales con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo.

Elevar el nivel de inteligencia emocional y plasmar en la praxis profesional para alcanzar el bienestar.

#### **A LA FACULTAD DE ENFERMERÍA**

A los Docentes.

Innovar el entrenamiento de habilidades emocionales e integrar al currículo formativo.

Continuar el trabajo con los estudiantes, recalando el proceso de atención de enfermería con énfasis en el área psico-emocional de sí mismo y del usuario, tomando en cuenta que el ser humano es una unidad bio-psico-socio-especial.

Implementar grupos de apoyo con los estudiantes de enfermería en la intervención con técnicas en manejo de la tensión y estrés, no solo en las prácticas hospitalarias si no su propio entorno estudiantil e incluso familiar y social.

En el área de crecimiento y desarrollo (CRED), fortalecer la enseñanza respecto a temas de inteligencia emocional, en la atención de los niños, debido a que estas competencias y conductas dependen en gran medida del aprendizaje durante la niñez.

A los estudiantes.

En el transcurso de sus prácticas pre-profesionales continúen fortaleciendo el área psico-emocional del usuario, partiendo de si mismos y su propio entorno familiar y social.

Tomar con énfasis en la intervención de enfermería respecto al manejo de la tensión y estrés, aprendiendo a manejar sus propias emociones, para enseñar a los demás en su entorno.

### A LOS BACHILLERES DE ENFERMERÍA

Realizar similares estudios sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral en diferentes ámbitos que aporten al desarrollo del profesional de enfermería.



**X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Salud mental. [en línea] abril 2012. [Fecha de acceso 01 de abril del 2013], disponible en: <http://www.OMS.com.pe>
2. Goleman, D. Workingwith emotional intelligence. S. A. Barcelona-España. Editorial Kairós.1998 Pág. 117-121.
3. Robbins, Stephen, p. Comportamiento Organizacional. 8va edición. México: Prentice Hall; 1999. Pág. 158
4. Goleman. El poder de la inteligencia emocional. 4ta edición. Caracas: Melvin C.A. 2004. Pág. 56.
5. Cortese Abel. La inteligencia emocional en la empresa. México. [En línea] 2010. [Fecha de acceso 15 de febrero 2013], disponible en: <http://www.sht.com/ar/archivo/liderazgo.htm>.
6. Goleman. La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Vergara. Buenos Aires. Vol. 2 pág.: 1-400.2003
7. Organización Mundial del Trabajo (OIT). [En línea] 2000. [fecha de acceso 01 de abril del 2013], disponible en: <http://www.ilo.org/spanish>.
8. Ministerio de salud. Plan estratégico 2002- 2012. [En línea] Lima - Perú; 2002. [Fecha de acceso 01 de abril del 2013], disponible en: <http://www.ministeriodesalu.com.pe.pdf>.
9. Chacpi, Davila, Paucar. Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería tesis. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
10. Hernandez R, Mejia S, Ventura A, Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral. Estudio correlacional. [tesis]. San Salvador, El Salvador. Universidad Francisco Gavidia. 2007.
11. Arredondo. Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Felix Mayorca Soto". Lima-Perú. [En línea] junio 2009. [Fecha de acceso 15 de agosto del 2013], disponible en: [http://www.arredodon\\_bd.pdf](http://www.arredodon_bd.pdf).
12. Mena, Zirena. Relación de la inteligencia emocional y las habilidades sociales en el personal administrativo de la UNA-PUNO 2004. [tesis]. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2004.
13. Fernandez. D. La inteligencia emocional y su incidencia en las relaciones interpersonales en los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito del

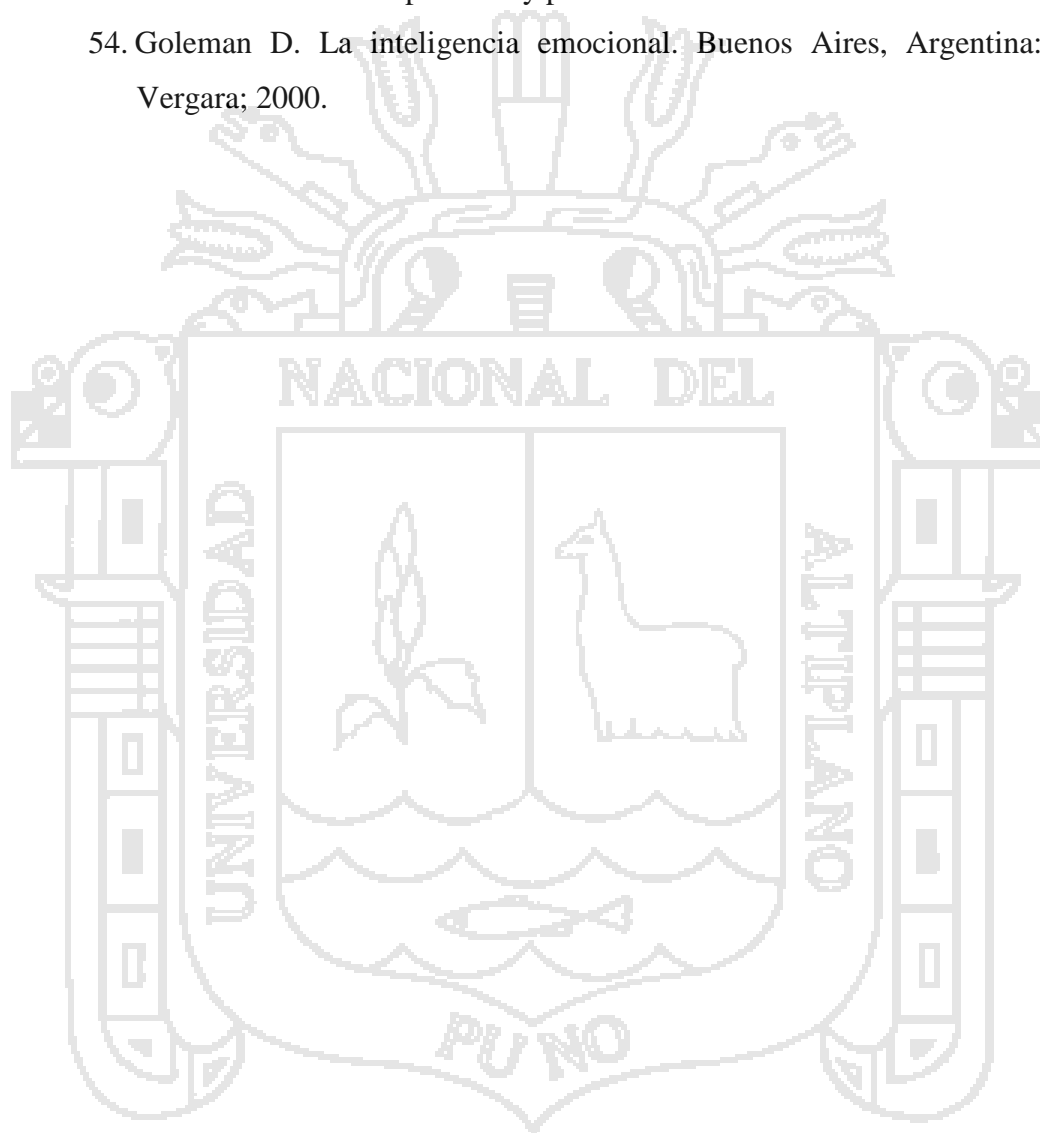
- artesano CIAP-Puno en el periodo 2010. [tesis]. Facultad de ciencias contables y administración; Escuela profesional de administración. Universidad Nacional del Altiplano Puno 2010.
14. Kaccallaca N. Satisfacción Laboral en profesionales de Enfermería que laboran en el Hospital Manuel Núñez Butrón – Puno [tesis]. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2007
  15. Dorado B. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Profesionales de Enfermería que Laboran en Áreas Críticas en Hospitales Puno- Juliaca 2008, [tesis]. Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2008
  16. Wolf. W. La inteligencia emocional. México. 1edición. [En línea] abril 2013. [Fecha de acceso 12 febrero del 2013], disponible en: <http://www.Introducción a la Psicología Fondo de Cultura Económica.pdf>.
  17. Medina C. Inteligencia Emocional. España. [En línea] junio 2000. [Fecha de acceso 12 febrero del 2013], disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/inteligencia-emocional.shtml>.
  18. Psicopedagogía. El juego de la inteligencia emocional. México. [En línea] abril 2000. [Fecha de acceso 02 junio del 2013], disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/definicion/desarrollo%20emocional>.
  19. Vargas. Inteligencia emocional en educación. [En línea] abril 2005. [Fecha de acceso 02 de junio del 2013], disponible en: <http://www.inteligenciaemocionaleneducacion.org/ie en educacion.pdf>.
  20. Goleman. Práctica de la inteligencia emocional. 3ra edición. Barcelona: Kairos. 1996.
  21. Salovey & Mayer. Inteligencia emocional. McGraw-Hill. México: Educators; 1990. Vol. 3-331.
  22. Weisinger. Inteligencia emocional. 3ra Edición. México: Kairos; 1998. Pág. 14.
  23. Bar-On. Development of the Bar-On. EQ-I. Ameasure of emotional and social inteligigence. Chicago. 1997
  24. Goleman. El pode de la inteligencia emocional. Melvin C.A. Caracas: Kairos; 2004. pág. 56.
  25. Robbins. Comportamiento organizacional. 10ma edición. México: Pretence hall. 2004. pág. 111.



26. Carranza & Castillo. Inteligencia emocional en el trabajo. Madrid: Javier Vegara. 2005
27. Armando. Inteligencia emocional. [En línea] setiembre 2010. [Fecha de acceso 15 febrero del 2013], disponible en:  
<http://www.monografia.com/trabajos15/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional.shtml>.
28. Training Developmentdigest. Inteligencia emocional. [En línea] Julio 1998. [Fecha de acceso 15 febrero del 2013], disponible en:  
<http://www.universia.es/contenidos/servicios/inteligencia-emocional>.
29. Goleman. El poder de la inteligencia emocional. Melvin C.A. Caracas: Kairos; 2004. pág. 56.
30. Goleman. El poder de la inteligencia emocional. 3ra edición. México; Kairos. 2003.
31. Martín, Doris, Boeck, Karin. Inteligencia Emocional. Madrid: EDAF.1997.
32. Gil Adi. Pilares de la inteligencia emocional. 1ra edición. México: Pretence hall. 2000.
33. Bar-On Reuven. Inteligencia Emocional. Ediciones Keiros. Toronto, Canadá. 2006.
34. Bar-On. Inventario de cociente emocional de Bar-On. Ediciones Keiro. Toronto, Canadá. 1997.
35. Locke. Satisfacción Laboral. 2da edición. Madrid. Melvin.c.a. 1976.
36. Schermerhurn, Hunt y Osbrn. Comportamiento organizacional.1ra ed. México: Limusa. 2005. Pág. 118
37. Davis y Newstrom. Comportamiento humano en el trabajo. 11 va ed. México: Mc Graw-Hill. 2003.
38. Gibson, Ivancevich Y Donnelly. Comportamiento, estructura, proceso. 10ma ed. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana. 2001.
39. Robbins, Weinert. Comportamiento organizacional. 10ma ed. México: Pearson. 2004.
40. Robbins. Comportamiento organizacional.10ma ed. México. [En línea] setiembre 2000. [Fecha de acceso 20 de junio del 2013], disponible en:  
[http://www.ugr.es/recfpro/rev61\\_COL5.pdf](http://www.ugr.es/recfpro/rev61_COL5.pdf).

41. Ardouin, Javier, Bustos, Claudio, Gavó, Rosa. Motivación y Satisfacción laboral. [En línea] julio 2000. [Fecha de acceso 05 de marzo del 2013], disponible en: <http://www.udec.cl/~clbustos/apsique/la>.
42. Von Haller Gilmer. Tratado psicológico industrial. tomo I. México: Editorial Mc Graw-Hill; 2004 pág. 239
43. Fernandez Rios. Diccionario de recursos humanos: Madrid. [En línea] setiembre 2000. [Fecha de acceso 20 de junio del 2013], disponible en: <http://www.fernandezrios.com.pdf>.
44. Herzberg F. Teoría de los factores de Frederick Herzberg. [En línea] junio 2010. [Fecha de acceso 22 de junio del 2013], disponible en: [http://www.monografias.com/teoría-delos-factores-de Frederick-Herrzberg](http://www.monografias.com/teoría-delos-factores-de-Frederick-Herrzberg).
45. Herzberg F. Teoría de los factores de Frederick Herzberg. [en línea] junio del 2010. [Fecha de acceso 22 de junio del 2013], disponible en: [http://www.monografias.com/teoría-delos-factores-de Frederick-Herrzberg](http://www.monografias.com/teoría-delos-factores-de-Frederick-Herrzberg).
46. Márquez M. Satisfacción laboral, Perú. [en línea] 2010. [Fecha de acceso 06 de junio del 2013], disponible en: del 2013. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
47. Martínez J. Teoría de los factores de Frederick Herzberg. Colombia. [en línea] junio 2008. [Fecha de acceso 08 de junio del 2013], disponible en: <http://sigma.poligran.edu.com/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20observaacion/HERZBERG2.HTML.pdf>.
48. Fernandez, B. Paravic. Trabajo en enfermería. España. . [En línea] Julio del 2004. [Fecha de acceso 23 de julio del 2013], disponible en: <http://www.trabajodeenfermeri.rev61COL5.pdf>.
49. Shkanasy Nh. Emotional. Managing Emotions in a Changing Workplace. En: Managing Emotions in the Workplace. 2002. [En línea] junio 2013; EJ, editores. Capítulo 1. [Fecha de acceso 01 de setiembre del 2013], disponible en: <http://www/emotionalmanaggingemotions.pdf>.
50. Von Haller Gilmer. Tratado de Psicología Industrial y del Personal, tomo I. Editorial. McGraw- HILL, México pág. 239

51. Grandey A. Emotion Regulation in the Workplace. A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2000; 5(1):95-110.
52. Smith. satisfacción en el trabajo: Madrid. [En línea] julio 2005. [Fecha de acceso 20 de agosto del 2013], disponible en: <http://www.urg.es//Rev61COL5.pdf>
53. Padron. Satisfacción personal y profesional .2da ed. México: McGraw.1995.
54. Goleman D. La inteligencia emocional. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara; 2000.





## ANEXO 1

## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

## FACULTAD DE ENFERMERÍA

## INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE ICE BAR-ON

Sr. Sra. (Srta.) Enfermera(o) previo saludo y agradecimiento anticipado por su colaboración. Se presenta la siguiente encuesta con el propósito de conocer la relación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería, para ello solicito fuera tan amable de contestar con mucha sinceridad, cada uno de los ítems, marcando una de las opciones que mejor ajuste a la realidad actual de su trabajo; su información servirá para elaborar una tesis para la obtención del título profesional de Enfermería y permita establecer propuestas que contribuyan a su entorno laboral.

Hay cinco repuestas por cada frase.

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

ICE DE BAR-ON.						
Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso.		1	2	3	4	5
Me resulta difícil disfrutar de la vida.		1	2	3	4	5
Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.		1	2	3	4	5
Sé cómo manejar los problemas más desagradables.		1	2	3	4	5
Me agradan las personas que conozco.		1	2	3	4	5
Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.		1	2	3	4	5
Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.		1	2	3	4	5
Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).		1	2	3	4	5
Entro fácilmente en contacto con mis emociones.		1	2	3	4	5
Soy incapaz de demostrar afecto.		1	2	3	4	5
Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la, mayoría de las situaciones.		1	2	3	4	5

Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1 2 3 4 5
Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1 2 3 4 5
Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.	1 2 3 4 5
Me gusta ayudar a la gente.	1 2 3 4 5
Me es difícil sonreír.	1 2 3 4 5
Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.	1 2 3 4 5
Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	1 2 3 4 5
Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.	1 2 3 4 5
No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a).	1 2 3 4 5
No soy capaz de expresar mis pensamientos.	1 2 3 4 5
Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.	1 2 3 4 5
No tengo confianza en mí mismo(a).	1 2 3 4 5
Creo que he perdido la cabeza.	1 2 3 4 5
Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.	1 2 3 4 5
Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1 2 3 4 5
En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.	1 2 3 4 5
Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.	1 2 3 4 5
No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1 2 3 4 5
Soy una persona bastante alegre y optimista.	1 2 3 4 5
Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.	1 2 3 4 5
Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).	1 2 3 4 5
Tengo pensamientos positivos para los demás.	1 2 3 4 5
Me es difícil entender como me siento.	1 2 3 4 5
He logrado muy poco en los últimos años.	1 2 3 4 5
Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1 2 3 4 5

He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.	1 2 3 4 5
Me resulta fácil hacer amigos(as).	1 2 3 4 5
Me tengo mucho respeto.	1 2 3 4 5
Hago cosas muy raras.	1 2 3 4 5
Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil cambiar de opinión.	1 2 3 4 5
Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.	1 2 3 4 5
Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1 2 3 4 5
A la gente le resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1 2 3 4 5
Estoy contento(a) con mi vida.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	1 2 3 4 5
No resisto el estrés.	1 2 3 4 5
En mi vida no hago nada malo.	1 2 3 4 5
No disfruto lo que hago.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1 2 3 4 5
La gente no comprende mi manera de pensar.	1 2 3 4 5
En general, espero que suceda lo mejor.	1 2 3 4 5
Mis amistades me confían sus intimidades.	1 2 3 4 5
No me siento bien conmigo mismo(a).	1 2 3 4 5
Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1 2 3 4 5
La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1 2 3 4 5
Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1 2 3 4 5
Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.	1 2 3 4 5
Si veo un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.	1 2 3 4 5
Soy una persona divertida.	1 2 3 4 5
Soy consciente de cómo me siento.	1 2 3 4 5
Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1 2 3 4 5
Nada me perturba.	1 2 3 4 5
No me entusiasman mucho mis intereses.	1 2 3 4 5
Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.	1 2 3 4 5

Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1 2 3 4 5
Me es difícil relacionarme con los demás.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1 2 3 4 5
Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1 2 3 4 5
Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1 2 3 4 5
Soy impaciente.	1 2 3 4 5
Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1 2 3 4 5
Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.	1 2 3 4 5
Me deprimó.	1 2 3 4 5
Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1 2 3 4 5
Nunca he mentado.	1 2 3 4 5
En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1 2 3 4 5
Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1 2 3 4 5
Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1 2 3 4 5
Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1 2 3 4 5
Me siento feliz con migo mismo(a).	1 2 3 4 5
Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1 2 3 4 5
En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1 2 3 4 5
Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1 2 3 4 5
Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1 2 3 4 5
Soy respetuoso(a) con los demás.	1 2 3 4 5
No estoy muy contento(a) con mi vida.	1 2 3 4 5
Prefiero seguir a otros, a ser líder.	1 2 3 4 5
Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1 2 3 4 5
Nunca he violado la ley.	1 2 3 4 5



Disfruto de las cosas que me interesan.	1 2 3 4 5
Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1 2 3 4 5
Tengo tendencia a exagerar.	1 2 3 4 5
Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1 2 3 4 5
Mantengo buenas relaciones con la gente.	1 2 3 4 5
Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1 2 3 4 5
Soy una persona muy extraña.	1 2 3 4 5
Soy impulsivo(a).	1 2 3 4 5
Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1 2 3 4 5
Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respete la ley.	1 2 3 4 5
Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1 2 3 4 5
En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconveniente.	1 2 3 4 5
Tengo la tendencia a apegarme demasiado a la gente.	1 2 3 4 5
Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1 2 3 4 5
Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.	1 2 3 4 5
Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1 2 3 4 5
Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.	1 2 3 4 5
Los demás opinan que soy una persona sociable.	1 2 3 4 5
Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1 2 3 4 5
Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.	1 2 3 4 5
Me es difícil describir lo que siento.	1 2 3 4 5
Tengo mal carácter.	1 2 3 4 5
Por lo general, me trabo cuando analizo diversas opciones para resolver un problema.	1 2 3 4 5
Me es difícil ver sufrir a la gente.	1 2 3 4 5
Me gusta divertirme.	1 2 3 4 5
Me parece que necesito de los demás, más de lo aquellos me necesitan.	1 2 3 4 5
Me pongo ansioso.	1 2 3 4 5
Nunca tengo un mal día.	1 2 3 4 5
Intento no herir los sentimientos de los demás.	1 2 3 4 5
No tengo idea de los que quiero hacer en mi vida.	1 2 3 4 5



Me es difícil hacer valer mis derechos.	1 2 3 4 5
Me es difícil ser realista.	1 2 3 4 5
No tengo relación con mis amistades.	1 2 3 4 5
Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento (a) conmigo mismo(a).	1 2 3 4 5
Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.	1 2 3 4 5
Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1 2 3 4 5
En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1 2 3 4 5
He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1 2 3 4 5

**SATISFACCIÓN LABORAL**

PROPOSICIONES	INSATISFECHO			MEDIANA -MENTE SATISFECHO	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
El trabajo que Ud. Tiene lo hace sentir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar cosas en que usted destaca, se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con las oportunidades que le ofrece su trabajo para hacer las cosas que le gustan, Ud. Se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con el salario que Ud. Percibe esta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con el apoyo en los objetivos y metas de producción que le brinda su servicio, Ud. Se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con la limpieza, higiene y salubridad de servicio Ud. Se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con el ambiente físico y el espacio de que dispone en servicio Ud. Se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Con la iluminación de su institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Ud. Se siente.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>		<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la ventilación de su institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la temperatura de su institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con las oportunidades de capacitación Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con las oportunidades de promoción que le brinda la institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con las relaciones personales que mantiene con sus superiores Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con el cumplimiento del MOF y ROF Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la forma en que sus supervisiones juzgan su tarea Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la igualdad y justicia de trato que recibe de su tarea, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con el apoyo que recibe de sus superiores Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con la participación en las decisiones de su institución Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Con el grado en que su institución cumple con la ley de la enfermera Ud. Se siente.	Muy Bastante Algo <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo Bastante Muy <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>



Con la forma en que se negocian los cambios de turno Ud. Se siente.	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>
23. Con la seguridad en el lugar del trabajo Ud. Se siente.	Muy <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Algo <input type="radio"/>	Bastante <input type="radio"/>	Muy <input type="radio"/>

**ANEXO 2**

**MODELO DE CALIFICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

a).- Los números sombreados con negrita son las respuestas negativas y el resto son respuestas positivas

<b>ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>														
<b>INTRAPERSONAL</b>					<b>INTERPERSONAL</b>			<b>ADAPTABILIDAD</b>			<b>MANEJO DE TENSION</b>		<b>ANIMO GENERAL</b>	
<b>CM</b>	<b>AS</b>	<b>AC</b>	<b>AR</b>	<b>IN</b>	<b>EM</b>	<b>RI</b>	<b>RS</b>	<b>SP</b>	<b>PR</b>	<b>FL</b>	<b>TE</b>	<b>CI</b>	<b>FE</b>	<b>OP</b>
7	<b>22</b>	11	6	3	<b>18</b>	<b>10</b>	16	1	8	<b>14</b>	4	<b>13</b>	<b>2</b>	11
9	37	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	44	<b>23</b>	<b>30</b>	15	<b>35</b>	<b>28</b>	20	<b>27</b>	<b>17</b>	20
<b>23</b>	67	40	<b>36</b>	<b>32</b>	55	31	<b>46</b>	29	<b>38</b>	<b>43</b>	33	<b>42</b>	31	26
<b>35</b>	<b>82</b>	<b>56</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	61	39	61	45	<b>53</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	47	54
<b>52</b>	96	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>92</b>	72	55	72	60	<b>68</b>	74	<b>64</b>	<b>73</b>	62	80
63	<b>111</b>	85	81	<b>107</b>	98	62	<b>76</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	78	<b>86</b>	<b>77</b>	106
88	<b>126</b>	100	95	<b>121</b>	119	<b>69</b>	90	89	88	<b>103</b>	<b>93</b>	<b>102</b>	<b>91</b>	108
<b>116</b>		114	110		124	84	98	<b>118</b>	<b>97</b>	<b>131</b>	108	<b>110</b>	105	<b>132</b>
		129	<b>125</b>			99	104		112		<b>122</b>	117	120	
						113	119		<b>127</b>			<b>130</b>		
						<b>128</b>								

ESCALA	SUB ESCALA	PREGUNTA
INTRAPERSONAL (CERA).	CONOCIMIENTO DE SI MISMO. (CM)	<p>7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos</p> <p>Entro fácilmente en contacto con mis emociones.</p> <p>9. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.</p> <p>23. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.</p> <p>35. Me es difícil entender como me siento.</p> <p>52. Me es difícil entender como me siento.</p> <p>63. Soy consciente de cómo me siento.</p> <p>88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)</p> <p>116. Me es difícil describir lo que siento.</p>
	SEGURIDAD.(AS)	<p>22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.</p> <p>37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.</p> <p>67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.</p> <p>82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.</p> <p>96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.</p> <p>111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.</p> <p>126. Me es difícil hacer valer mis derechos.</p>

ESCALA	SUB ESCALA	PREGUNTA
	AUTOESTIMA.(AC)	<p>11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.</p> <p>24. No tengo confianza en mí mismo(a).</p> <p>40. Me tengo mucho respeto.</p> <p>56. No me siento bien conmigo mismo(a).</p> <p>70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.</p> <p>85. Me siento feliz con migo mismo(a).</p> <p>100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.</p> <p>114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo</p>

		129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento (a) conmigo mismo(a)
	AUTORREALIZACION.(AR)	6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida. 21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a). 36. He logrado muy poco en los últimos años. 51. No disfruto lo que hago. 66. No me entusiasman mucho mis intereses. 81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan. 95. Disfruto de las cosas que me interesan. 110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan. 125. No tengo idea de los que quiero hacer en mi vida.
	INDEPENDENCIA (IN)	3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer. 19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar mas en las ideas de los demás que en las mías propias. 32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí. 48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a). 92. Prefiero seguir a otros, a ser líder. 107. Tengo la tendencia a apegarme demasiado a la gente. 121. Me parece que necesito de los demás, más de lo aquellos me necesitan.
INTERPERSONAL (CEER)	EMPATIA(EM)	18. Soy incapaz de comprender como se sienten los demás. 44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos. 55. Mis amistades me confían sus intimidades. 61. Si veo un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás. 98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas. 119. Me es difícil ver sufrir a la gente. 124. Intento no herir los sentimientos de los demás.



	<p>RELACIONES INTERPERSONAL. (RI)</p>	<p>10. Soy incapaz de demostrar afecto. 23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos. 31. Soy una persona bastante alegre y optimista. 39. Me resulta fácil hacer amigos(as). 55. Mis amistades me confían sus intimidades</p>
--	---	--

ESCALA	SUB ESCALA	PREGUNTA
	<p>RELACIONES INTERPERSONAL.(RI)</p>	<p>62. Soy una persona divertida. 69. Me es difícil relacionarme con los demás. 84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos. 99. Mantengo buenas relaciones con la gente. 113. Los demás opinan que soy una persona sociable. 128. No tengo relación con mis amistades.</p>
	<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL.(RS)</p>	<p>16. Me gusta ayudar a la gente. 30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen. 46. A la gente le resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a). 61. Si veo un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso. 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás. 76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones. 90. Soy respetuoso(a) con los demás. 98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas. 104. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respete la ley. 119. Me es difícil ver sufrir a la gente</p>

<p>ADAPTABILIDAD(CEAD)</p>	<p>SOLUCION DE PROBLEMAS(SP)</p>	<p>1. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes. 15. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor. 29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo 45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar 60. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando. 75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema. 89. Para superar las dificultades que se me presentan actué paso a paso. 118. Por lo general, me trabó cuando analizo diversas opciones para resolver un problema</p>
	<p>PRUEBA DE REALIDAD(PR)</p>	<p>8. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema. 38. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a). 53. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables. 68. La gente no comprende mi manera de pensar. 83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.</p>

ESCALA	SUB ESCALA	PREGUNTA
	<p>PRUEBA DE REALIDAD(PR)</p>	<p>88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a). 97. Tengo tendencia a exagerar. 112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad. 127. Me es difícil ser realista.</p>



	FLEXIBILIDAD.(FL)	<p>14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.</p> <p>28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.</p> <p>43. Me resulta difícil cambiar de opinión.</p> <p>59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.</p> <p>74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.</p> <p>87.En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana</p> <p>103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.</p> <p>131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.</p>
MANEJO DE TENSION (CEMT)	TOLERANCIA DE LA TENSION(TE)	<p>4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.</p> <p>20.Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles</p> <p>33. Puede manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso(a).</p> <p>49. No resisto el estrés.</p> <p>64.Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad</p> <p>78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.</p> <p>93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.</p> <p>108.Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles</p> <p>122. Me pongo ansioso.</p> <p>13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.</p> <p>27.Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme</p>
	CONTROL DE IMPULSOS(CI)	<p>42. Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.</p> <p>58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.</p> <p>73.Soy impaciente</p> <p>86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.</p> <p>102. Soy impulsivo(a).</p> <p>117. Tengo mal carácter.</p>

ESCALA	SUB ESCALA	PREGUNTA
ANIMO GENERAL (CEAG)	FELICIDAD(FE)	2. Me resulta difícil disfrutar de la vida. 17.Me es difícil sonreír 31. Soy una persona bastante alegre y optimista. 47. Estoy contento(a) con mi vida. 62. Soy una persona divertida. 77. Me deprimó. 91. No estoy muy contento(a) con mi vida. 105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana. 120. Me gusta divertirme.
	OPTIMISMO (OP)	11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones. 20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles. 26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo. 54. En general, espero que suceda lo mejor. 80. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles. 106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconveniente. 108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles. 132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.

## ANEXO 3

**CALIFICACIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN  
ENFERMERAS POR ESCALAS DE BAR-ON**

# de Enferme-ras	Puntaje de inteligen-cia emocional	Intraperso-nal	Interperso-nal	Adaptabilidad	Manejo de tensión	Animó general	Puntaje total
1	<b>115</b>	<b>176</b>	<b>109</b>	<b>106</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>496</b>
2	116	177	109	107	77	78	499
3	117	179	110	108	77	79	502
4	<b>114</b>	<b>175</b>	<b>108</b>	<b>106</b>	<b>75</b>	<b>77</b>	<b>493</b>
5	113	174	107	105	74	76	491
6	112	173	107	104	74	76	488
7	100	158	99	96	65	69	452
8	103	162	101	98	67	70	458
9	102	161	100	97	67	70	458
10	86	141	89	87	55	61	411
11	104	163	101	99	68	71	464
12	107	167	103	101	70	73	473
13	100	158	99	96	65	69	452
14	99	157	98	95	65	68	449
15	98	156	97	9	64	68	446
16	96	153	96	93	62	67	440
17	95	152	95	93	62	67	440
18	93	150	94	91	60	65	432
19	90	146	92	89	58	63	423
20	88	144	91	88	57	62	417
21	86	141	89	87	55	61	411
22	<b>85</b>	<b>140</b>	<b>89</b>	<b>86</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>408</b>
23	84	139	88	85	54	60	405
24	82	136	87	84	53	58	399
25	83	138	87	84	53	59	402
26	80	134	85	82	51	57	393
27	73	126	81	78	47	54	379
28	75	128	82	79	48	54	379
29	71	123	79	76	45	52	367
30	72	124	80	77	46	53	370
31	70	122	78	76	44	51	364

117- 115 se encuentra en el nivel alto

86-114 se encuentra en el nivel promedio

70-85 se encuentra en el nivel bajo

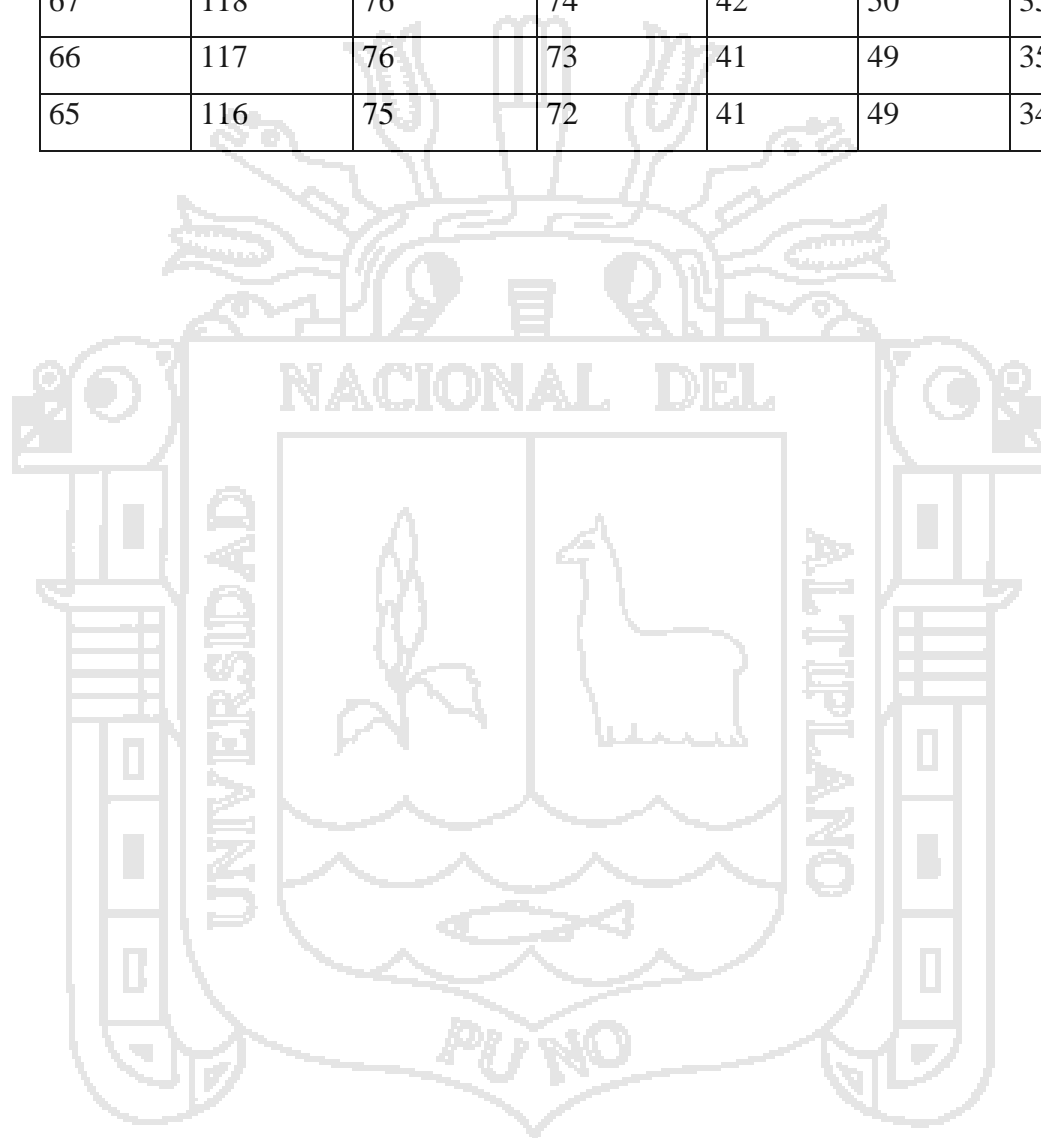
## ANEXO 4

**TABLA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPONENTE DE BAR-  
ON**

Puntaje de inteligencia emocional	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de tensión	Animó general	Puntaje total
133	198	121	119	89	88	549
132	197	120	118	88	87	547
131	195	119	117	87	87	544
130	194	119	117	86	86	541
129	193	118	116	86	86	538
128	192	117	115	85	85	535
127	191	117	115	84	85	532
126	189	116	114	84	84	529
125	188	115	113	83	83	526
124	187	115	112	82	83	523
123	186	114	112	82	82	520
122	185	113	111	81	82	517
121	183	113	110	80	81	514
120	182	112	110	79	81	511
119	181	111	109	79	80	508
118	180	111	108	78	79	505
117	179	110	108	77	79	502
116	177	109	107	77	78	499
115	176	109	106	76	78	496
114	175	108	106	75	77	493
113	174	107	105	74	76	491
112	173	107	104	74	76	488
111	171	106	104	73	7	485
110	170	105	103	72	75	482
109	169	105	102	72	74	479
108	168	104	102	71	74	476

107	167	103	101	70	73	470
106	165	103	100	70	72	470
105	164	102	100	69	72	467
104	163	101	99	68	71	464
103	162	101	98	67	70	458
102	161	100	97	67	70	458
101	159	99	97	66	69	455
100	158	99	96	65	69	452
99	157	98	95	65	68	449
98	156	97	95	64	68	446
97	154	97	94	63	67	443
96	153	96	93	62	67	440
95	152	95	93	62	66	437
94	151	95	92	61	66	435
93	150	94	91	60	65	432
92	148	93	91	60	64	429
91	147	93	90	59	64	426
90	146	92	89	58	63	423
89	145	91	89	58	63	420
88	144	91	88	57	62	417
87	142	90	87	56	61	414
86	141	89	87	55	61	411
85	140	89	86	55	60	408
84	139	88	85	54	60	405
83	138	87	84	53	59	402
82	136	87	84	53	58	399
81	135	86	83	52	58	396
80	134	85	82	51	57	393
79	133	85	82	50	57	390
78	132	84	81	50	56	387
77	130	83	80	49	56	384
76	129	83	80	48	55	382
75	128	82	79	48	54	379

74	127	81	78	47	54	376
73	126	81	78	47	54	379
72	124	80	77	46	53	370
70	122	78	76	44	51	364
69	121	78	75	43	51	361
68	120	77	74	43	50	358
67	118	76	74	42	50	355
66	117	76	73	41	49	352
65	116	75	72	41	49	349



ANEXO 5

FOTOS DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO EN ENFERMERAS DE LA  
MICRO RED JOSÉ ANTONIO ENCINAS -PUNO 2013



