



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO PROVINCIA DE
CHINCHA-REGION ICA, AÑO 2016”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PRESENTADO POR: JOSÉ SANDRO FÉLIX DÍAZ

ICA - PERU

2016

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres, a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Agradecimiento

Esta tesis es el resultado de mi esfuerzo y dedicación. Le agradezco a mis maestros a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su amistad, ayuda y dedicación que me brindaron en el transcurso de mi carrera, finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas e hizo posible mi formación académica, preparándome para un futuro competitivo y formándome como una persona de bien.

Reconocimiento

Quiero agradecer a todas las personas que me dieron su valioso apoyo incondicional para la realización de mi tesis.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática	01
1.2. Delimitación de la Investigación	02
1.2.1. Delimitación Espacial	02
1.2.2. Delimitación Social	02
1.2.3. Delimitación Temporal	02
1.2.4. Delimitación Conceptual	02
1.3. Problemas de Investigación	
1.3.1. Problema Principal	03
1.3.2. Problemas Secundarios	03
1.4. Objetivos de la Investigación	
1.4.1. Objetivo General	03
1.4.2. Objetivos Específicos	04
1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación	

1.5.1. Hipótesis General	04
1.5.2. Hipótesis Secundarias	04
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)	05
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación	07
a) Tipo de Investigación	07
b) Nivel de Investigación	07
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	07
a) Método de la Investigación	07
b) Diseño de la Investigación	08
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	08
a) Población	08
b) Muestra	09
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	
a) Técnicas	09
b) Instrumentos	09
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.	
a) Justificación	10
b) Importancia	10
c) Limitaciones	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.	11
2.2. Bases Teóricas.	26
2.3. Definición de términos Básicos.	43

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos.	45
3.2. Conclusiones.	63
3.3. Recomendaciones.	64
3.4. Fuentes de Información.	65
3.5. Anexos.	70
3.5.1. Matriz de Consistencia.	70
3.5.2. Encuestas-Cuestionarios-Entrevistas.	71

RESUMEN

Con el objetivo de identificar a la Inteligencia Emocional como recurso estratégico para mejorar la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, año 2016, se realizó una investigación de tipo cualitativa, aplicada, tipo no experimental ya que se va a observar el fenómeno en su ambiente original; sin realizar ninguna manipulación en las variables para luego analizar los datos obtenidos.

La población o universo de esta investigación está constituida por todo el personal que laboran en el Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha, Región de Ica.

Para la obtención de la información se utilizaron las técnicas de Encuesta, el cuestionario fue elaborado por el Investigador para recoger datos.

El método que se utilizó en la presente investigación fue de carácter eminentemente descriptivo, ya que su propósito es determinar cómo contribuye la Inteligencia Emocional a mejorar la Satisfacción Laboral del personal del centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, año 2016.

De acuerdo a la comprobación de la hipótesis de trabajo y análisis de los resultados se concluye: La Inteligencia Emocional influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica.

Inteligencia Emocional.- Se denomina Inteligencia Emocional al uso inteligente de las emociones, de forma intelectual hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros y las podemos utilizar con el fin de guiar nuestro comportamiento.

Se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, igualmente los de los demás, con la finalidad de utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción, por ejemplo, para auto motivarse o manejar adecuadamente las relaciones que se mantienen con las demás personas.

Satisfacción Laboral. – Se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional.

Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. “cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral, pero en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo”

Reconocimiento.- Reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o aceptar un nuevo estado de cosas.

El reconocimiento puede ser la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Dicho reconocimiento se logra a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto.

Remuneración.- Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino *remuneratío*.

ABSTRACT

With the objective of identifying to the Emotional Intelligence as strategic resource to improve the Labor Satisfaction of the personnel of the center of health of Grocio Grassland County of Chincha-region Ica, year 2016, he/she was carried out a qualitative, applied type investigation, non-experimental type since he/she will observe the phenomenon in their original atmosphere; without carrying out any manipulation in the variables it stops then to analyze the obtained data.

The population or universe of this investigation is constituted by the whole personnel that you/they work in the Center of Health of Grocio Grassland County of Chincha, Region of Ica.

For the obtaining of the information the techniques of Survey were used, the questionnaire was elaborated by the Investigator to pick up data.

The method that was used in the present investigation was of eminently descriptive character, since its purpose is to Determine how it contributes the Emotional Intelligence to improve the Labor Satisfaction of the personnel of the center of health of Grocio Grassland County of Chincha-region Ica, year 2016.

According to the confirmation of the work hypothesis and analysis of the results you concludes: The Emotional Intelligence influences in significant form in the level of the personnel's of the Center of Health of Grocio Grassland County of Chincha-region Labor Satisfaction Ica.

Emotional intelligence. - It is denominated Emotional Intelligence to the intelligent use of the emotions, in an intellectual way we make that our emotions work for us and we can use them with the purpose of guiding our behavior.

He/she is related with the capacity to recognize the own feelings, equally those of the other ones, with the purpose of using them like guide of the thought and of the action, for example, for car to be motivated or to manage the relationships that stay with other people appropriately.

Labor satisfaction. - He/she is related directly with the person's experience inside an organization. This experience becomes the worker's perception, and this last one culminates in an emotional component. Everything ends it in the way of acting of the individual. "when one gives a good communication bigger labor satisfaction he/she takes place, but in those workers that are more implied with their work"

Recognition. - Recognition to the action and effect of to recognize or to be recognized. The verb refers to examine something or somebody carefully, to register something to know its content, to admit some situation or to accept a new state of things.

The recognition can be the action of distinguishing to a fellow or a thing among the other ones. This recognition is achieved starting from the analysis of the characteristics characteristic of the person or the object.

Remuneration. - When a person carries out a professional work or you/he/she fulfills a certain task in a company, she hopes to receive a payment for her effort. This recompense or retribution is known as remuneration, a concept that derives of the word Latin remuneratio.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado y a nivel mundial, las organizaciones permanentemente tienen la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. Siendo el nivel de capacitación y la calidad de su personal indicadores que permiten medir la competitividad de una organización.

Las instituciones que prestan servicios, al igual que las organizaciones en general, se preocupan por alcanzar niveles de rendimiento laboral elevados, acorde con los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología y en ese afán capacitan a su personal en los diferentes campos. Hoy en día la importancia que se asigna a la inteligencia emocional en el desempeño laboral es muy grande, por ello resulta significativo proponer investigaciones que demuestren cual es el nivel de inteligencia emocional que poseen el personal de una institución.

Las instituciones constantemente realizan mediciones para conocer las actitudes de su personal e implementar las acciones pertinentes para mejorar el comportamiento organizacional.

Es por ello que la Inteligencia emocional debe entenderse como el estado emocional positivo que resulta de la experiencia que tiene una persona en el empleo o actividad laboral que realiza. La satisfacción Laboral constituye un tema muy importante en el campo del trabajo, porque se encuentra fuertemente relacionado con factores como, el desempeño laboral, la calidad de vida, la salud física y mental y la autoestima del trabajador.

Asimismo, el nivel de satisfacción laboral que alcanzan los trabajadores constituye un elemento de interés para las organizaciones, porque se reconoce

que quienes laboran en condiciones satisfactorias logran niveles de rendimiento más elevados.

En mi condición de bachiller, me sentí motivado a realizar este estudio sobre el nivel de Inteligencia Emocional y el Grado de Satisfacción Laboral del personal que trabaja en Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chincha para poder conocer, determinar la relación entre la Inteligencia y la satisfacción Laboral.

Considero que la problemática propuesta es de gran actualidad e interés, teniendo como finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud basado en competencias emocionales

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Desde los inicios de la relación del hombre con su medio ambiente y con los otros seres humanos, éste siempre ha reaccionado ante las respuestas y comportamientos, que observa a su alrededor, porque este comportamiento le afecta e influye en su manera de ser o en la conducta que adopta como habitual.

Por lo tanto, este tipo de conducta habitual, que varía según los estados de ánimo en que se encuentre la persona, es la que se ve afectada cuando el individuo la manifiesta, ante cualquier otro sujeto, asimismo es la que orienta la vida del sujeto y la que origina a su vez, nuevos comportamientos, que influyen en el accionar de las personas que perciben sus respuestas cuando se les acercan o relacionan con ellas, por alguna familiaridad, necesidad o servicio.

Por consiguiente, el saber administrar nuestro comportamiento habitual o permanente, ante las personas que se relacionan con nosotros, es muy importante, porque de ese comportamiento depende que quienes nos traten generen en otros, el bienestar, la satisfacción, el agradecimiento, la comprensión, la confiabilidad y el buen concepto.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

La Investigación se llevará a cabo en la provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

1.2.2. Delimitación Social

El trabajo de investigación se orientará al personal del Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

1.2.3. Delimitación Temporal

Se desarrollará entre los meses de Julio -Noviembre del 2016.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Se estudiarán los conceptos relacionados con las variables de estudio que son:

a) Inteligencia Emocional: Se define como la inteligencia de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

b) Satisfacción Laboral: como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016?

1.3.2. Problemas Secundarios

Problemas Secundarios 1:

¿De qué manera la Inteligencia emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016?

Problemas Secundarios 2:

¿En qué medida la inteligencia emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

Objetivos Específicos 1

Medir el grado en que la inteligencia emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

Objetivos Específicos 2

Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el estado de ánimo del personal del centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Hipótesis General.

La Inteligencia Emocional Influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de la Provincia de Chincha Región de Ica año 2016.

1.5.2. Hipótesis Secundarias.

Hipótesis Secundarias 1.

La Inteligencia Emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

Hipótesis Secundarias 2.

La inteligencia emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de Provincia Chincha Región de Ica Año 2016.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

1.5.3.1. Variable Independiente:

INTELIGENCIA EMOCIONAL

1.5.3.2. Variable Dependiente:

SATISFACCIÓN LABORAL

Indicadores:

- Condiciones del Trabajo
- Reconocimiento
- Responsabilidad
- Remuneración
- Promoción
- Horario de Trabajo

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	NATURALEZA	ESCALA	INDICADORES
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad emocional que implica cuan exitosa es la persona para manejar las exigencias del entorno y presentar una "imagen" de su bienestar emocional actual	Cualitativa	Ordinal	<p>Los que considera el Inventario Emocional Bar-On:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componente Intrapersonal - Componente Interpersonal - Adaptabilidad - Manejo del Estrés - Estado de Ánimo general
SATISFACCIÓN LABORAL	Grado de satisfacción con la actividad laboral que desarrolla el trabajador	Cualitativa	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del Trabajo • Reconocimiento • Responsabilidad • Remuneración • Promoción • Horario de Trabajo

Fuente: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO PROVINCIA DE CHINCHA-REGION ICA, AÑO 2016.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

El presente estudio:

Es de tipo cualitativa, aplicada, tipo no experimental ya que se va a observar el fenómeno en su ambiente original; sin realizar ninguna manipulación en las variables para luego analizar los datos obtenidos.

b) Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo – Correlacional de corte transversal.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de La Investigación.

Se solicitó la autorización al Director de Centro de Salud de Grocio Prado mediante una solicitud explicando los motivos y alcances, de mi investigación, así como la importancia del estudio. Posteriormente se realizó una prueba piloto con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, para poder determinar si el instrumento es confiable.

Uniformar los criterios para la recolección de datos, con mi colaborador teniendo en cuenta las variables a estudiar

Se le informó al personal del centro de Salud sobre el proyecto de investigación para invitarlos a participar en el mismo, se les garantizó el anonimato para su mayor seguridad

y confiabilidad de las respuestas (Encuestas anónimas) y se les pedirá sinceridad.

Realizada la información se le procedió a la entrega de los cuestionarios y se dieron las indicaciones respectivas para su desarrollo.

Efectuado el registro de la información, según los tiempos establecidos, se efectuó la tabulación electrónica de datos utilizando el paquete Estadístico SPSS7PC versión 22 en español con la finalidad de procesar la información y para analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Para la obtención de los resultados.

Posteriormente se usó el análisis inferencial, realizando la comprobación de las hipótesis a través del Chi^2 para poder dar validez a las hipótesis en investigación

b) Diseño De La Investigación

El diseño de la investigación es de corte transversal o transeccional, debido a que la recolección de datos se llevará a cabo en un momento único, el muestreo utilizado es de tipo probabilístico.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.

a) Población

La población o universo de esta investigación está constituida por todo el personal que labora en el Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha, Región de Ica.

b) Muestra.

El total de unidades que conforman la muestra es de 46 unidades de análisis.

No se ha considerado el cálculo del tamaño de la muestra, debido que es una población pequeña. Por lo que se determinó trabajar con toda la población conformada por un total de 46 unidades de análisis.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

a) Técnicas.

Para el presente trabajo, se hizo uso de las siguientes técnicas de recolección de la información

- Investigación Bibliográfica
- Recopilación de la información de libros, trabajos de investigación, revistas, enlaces de internet.
- Encuesta

b) Instrumentos.

Para llevar a cabo el objetivo general de esta investigación se elaboró un cuestionario con un total de 10 preguntas, con 3 alternativas de opción múltiple.

De acuerdo con Sierra Bravo (2001, pág. 306), el instrumento básico de la observación por encuesta es el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para su contestación por la población o muestra a la que se extiende el estudio emprendido.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación.

El estudio propuesto aborda una temática importante y de gran actualidad como es la referida a la inteligencia emocional, y la relaciona con un problema de relevancia permanente en las organizaciones como es la satisfacción laboral de los trabajadores.

Por consiguiente, considero que la investigación a realizar se encuentra plenamente justificada tanto desde un punto de vista teórico, por los aportes al debate teórico sobre la inteligencia emocional; como práctico, por el conocimiento directo que se obtendrá de la satisfacción laboral y la inteligencia emocional del personal que trabaja en el Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha.

b) Importancia.

En los últimos años la investigación sobre satisfacción laboral ha mostrado renovado interés por brindar resultados organizacionales que expresen el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por una institución, por lo tanto, son indicadores del comportamiento, de los que se pueden derivar políticas y decisiones institucionales. Por lo tanto, las actitudes, los sentimientos, las vivencias profundas y sobre todo las reacciones afectivas con que el sujeto se relaciona con el clima organizativo que percibe constituyen la base de su satisfacción laboral, al obtener esto repercutirá en las personas que son atendidas día a día en el centro de Salud.

c) Limitaciones.

Las posibles limitaciones de la investigación son las siguientes:

- Tiempo y momento para aplicar la investigación y su limitación por su horario de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Gonzáles Santa Cruz, Francisco, Sandra Ma. Sánchez Cañizares (2007), realizaron un estudio para determinar la satisfacción laboral como factor crítico para la calidad en el sector hotelero de la provincia de Córdoba -España. En esta investigación de tipo descriptivo de corte transversal los resultados obtenidos determinaron que existe paridad entre el empleado masculino y femenino con un 51.8% y 48.2%, los niveles de satisfacción laboral se pueden comprobar con un 57.30% se encuentran satisfechos o muy satisfechos de manera general con su trabajo y solo el 8,7%se declara insatisfecho o muy insatisfecho, indiferentes presentan un 34.1%.⁽¹⁾

Araujo María C., Martin Leal Guerra (2007), la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el Desempeño Laboral del nivel directivo, en las Instituciones de Educación Superior Publicas del estado de Trujillo, Se realizó dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional de instrumento se utilizó la escala de Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positivista entre las variables estudiadas. ⁽²⁾

Chiriboga y Franco (2001), refieren que el hombre siempre ha infravalorado su aspecto emocional a tal punto de calificarlo de debilidad humana, pero en los últimos años ha sugerido una corriente integradora que espera dar relevancia a este aspecto. Su investigación consistió en crear un instrumento de medición de la inteligencia emocional para niños de diez años, basándose en los componentes que expone Goleman, posteriormente realizaron una prueba de consistencia y posteriormente lo aplicaron en 101 niños de una escuela de Quito - Ecuador. Como patrón base utilizaron el Test de Sacks que fue aplicado por el Departamento de Psicología Educativa de la misma escuela, los datos que obtuvimos en la Validación fueron los siguientes: Sensibilidad 45 por ciento, Especificidad 75 por ciento, Valor predictivo positivo 37 por ciento, Valor predictivo negativo 83 por ciento. La confiabilidad fue de 69 por ciento. El coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,20. El coeficiente de determinación fue de 4 por ciento. ⁽³⁾

Bueno José y Primi Ricardo (2003), en su trabajo denominado Inteligencia Emocional: un estudio de validación de la capacidad de percibir emociones, validaron en 76 alumnos de quinto año de Psicología, con edades entre 21 y 50 años, las

propiedades psicométricas de una escala de medición de emociones ligadas a la inteligencia emocional como son las expresiones faciales, musicales, cuadros y relatos o historias personales. Los investigadores encontraron algunos problemas metodológicos relacionados con los criterios de medición. (4)

Chaves, Juliana (2001), en su trabajo “Estrategias de apropiación de las emociones en el ambiente de trabajo”, discute las formas en que las emociones están siendo introducidas en el mundo del trabajo a partir del discurso actual de las organizaciones modernas. Las formas tradicionales de enfrentar las emociones están siendo sustituidas por una práctica más flexible y sutil que utiliza como referencia la teoría de la Inteligencia Emocional. La autora asimismo analiza las formas como son tratadas las emociones al interior de las multinacionales, y las prácticas que los sectores de recursos humanos emplean para trabajar con estos aspectos de la subjetividad. (5)

Santos, Almeida y Lemos (1999), con la finalidad de tener una visión profesional prospectiva evaluaron, a través de un estudio exploratorio descriptivo, el perfil de los enfermeros con un padrón de inteligencia emocional que identificaba sus aptitudes cognitivas, comportamientos y emociones, considerando que ser emocionalmente inteligente se está tornando un requisito imprescindible para todo profesional. Aplicaron un cuestionario de preguntas sobre aptitudes emocionales, cognitivas y comportamientos relacionados con la Inteligencia Emocional a 138 estudiantes de enfermería. Los investigadores concluyen que los estudiantes tienen potencial para ser profesionales empáticos, sintonizados con los pacientes y capaces de conocerlos, oírlos y

hacer algo por ellos, características básicas de la inteligencia emocional. ⁽⁶⁾

Fernández y Paravic, (2003), realizaron una investigación con el objeto de determinar el nivel de satisfacción laboral de 248 enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. Se planteó que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de las de los servicios públicos. Encontraron que las enfermeras hospitalarias se encuentran solo levemente satisfechas en su trabajo en los centros públicos, en cambio, indican mayor satisfacción laboral las enfermeras de los centros privados. Las condiciones físicas de trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción principalmente para las enfermeras del sector público. Los factores de remuneración, promoción y /o ascensos son aquellos con los que las enfermeras de ambos grupos se encuentran en un nivel de insatisfechas. La interacción con sus pares, su supervisor, y las actividades que realizan son aquellos factores que muestran mayor satisfacción. Además, se encontró que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no tiene relación con el lugar de postulación. ⁽⁷⁾

Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005), realizaron un estudio acerca de los determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores y el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Los propósitos de ésta investigación fueron: Hallar la relación entre las condiciones adecuadas de trabajo y la satisfacción laboral, la relación entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral, y determinar la influencia de los factores ligados a las relaciones interpersonales, en la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 294 empleados de la

Administración de Justicia de la Junta de Andalucía. Se aplicó los siguientes instrumentos: escala de condiciones de trabajo, cuestionario de apoyo social percibido de Herrero, Gracia y Musitu (1996), la escala de Warr, Cook y Wall (1979). Los resultados revelaron que las variables ligadas a las relaciones interpersonales, especialmente el apoyo social, la reciprocidad y la ausencia de conflictos interpersonales, así como las relativas al desarrollo profesional tienen un peso importante en la proporción de la varianza explicada de la satisfacción laboral. ⁽⁸⁾

Parra y Paravic (2004), estudiaron la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el Sistema de atención Médica de Urgencia (SAMU) en la VIII Región Chile. El análisis de los datos mostró que existe una tendencia a la satisfacción laboral y que la variable actividades del trabajo es aquella con la que se encuentran más satisfechas. Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción. ⁽⁹⁾

Quispe (2004), realizó una investigación titulada Niveles de inteligencia emocional en un grupo de estudiantes de alto y bajo rendimiento escolar, de un colegio estatal del distrito de San Juan de Miraflores, en una muestra de 64 alumnos de ambos sexos de 15 a 17 años a quienes se les administró el instrumento de Barón Emocional Quotient Inventory (ICE). Los resultados mostraron que existe diferencia significativa en los niveles de inteligencia emocional en estudiantes con bajo rendimiento en comparación con los de alto rendimiento, en donde los estudiantes de bajo rendimiento tienden a presentar mayor inteligencia emocional. ⁽¹⁰⁾

Ruvalcaba y otros (2012), realizaron una investigación La inteligencia emocional en la mejora de los estilos educativos de

padres con hijos en edad escolar. La muestra estuvo formada por 468 padres de familias mexicanas con al menos un hijo en edad escolar, a quienes se les aplicó un cuestionario con tipo de preguntas sociodemográficos, el Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) para evaluar la inteligencia emocional percibida, la escala de Normas y Exigencias (ENE-P) para identificar el estilo parental ejercido y la escala de Afectos versión para padres (EA-P) que genera información entre el tipo de comunicación que se genera entre padres e hijos. Los resultados mostraron una sólida asociación entre las variables y una validez predictiva tanto de las habilidades emocionales como del tipo de comunicación en el ejercicio de un estilo parental inductivo. ⁽¹¹⁾

Sánchez (2012), realizó una investigación titulada Impacto emocional en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes del ESO, cuyo propósito fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico a 24 estudiantes del 4° año del Instituto de Educación Secundaria. Se aplicó el cuestionario TMMS-24 que evalúa tres dimensiones: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones. Concluyendo que existe una relación moderada entre el rendimiento académico y la dimensión de reparación de emociones. ⁽¹²⁾

Lara (2006), en su tesis Los efectos de un programa de liderazgo en la Inteligencia emocional, estudio que se realizó con personas de un organismo no gubernamental, al recibir un programa de capacitación sobre liderazgo a 20 personas que tenían a su cargo personal docente y administrativo que se encargaban de brindar educación, alimentación, salud y asesoría, propuso como objetivo determinar los efectos de un programa de

capacitación sobre el liderazgo. Para el presente estudio se utilizó como diseño de investigación el tipo experimental de un solo grupo pre y post test; el instrumento para comprobar su hipótesis fue un cuestionario para medir la Inteligencia emocional, Trait Meta-Mood Scale. Donde se concluyó que debido a la falta de interés en los participantes en el curso no se obtuvo ningún resultado positivo, lo que implica que dichas personas no cuentan con una Inteligencia emocional elevada. Por lo que se recomienda que dicha organización implemente el departamento de recursos humanos, para que se le preste más importancia al desarrollo de sus colaboradores, ya que no se le da el valor, ni tiempo necesario. ⁽¹³⁾

Bonadeo (2005), evaluó, el grado de satisfacción del personal médico del hospital “Dr. Pedro de Elizalde”, con el propósito de elaborar propuestas para mejorar la calidad de atención. Empleó un diseño metodológico descriptivo, transversal, observacional y se aplicó setenta encuestas a médicos que desempeñan sus funciones en el hospital, con más de 10 años de antigüedad. Los resultados mostraron que el 50% tuvieron respuesta satisfactoria, el 15% satisfacción intermedia y el 35 % evidenciaron insatisfacción, relacionado con los salarios bajos, espacio físico inadecuado, excesiva carga de trabajo, excesiva demanda de los pacientes, falta de realización de los trabajos de investigación, falta de participación en la toma de decisiones en lo que comprende a su función. Se concluyó que deberían abocarse a la mejora de aquellos ítems que generaron mayor conflicto. ⁽¹⁴⁾

Linares y Gutiérrez (2010), investigaron sobre la satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores de los colegios de la zona norte de la ciudad de México, el estudio tuvo

como objetivo determinar qué aspectos del trabajo promueven una satisfacción laboral en profesores y como esos aspectos afectan su percepción de salud mental. Se realizó un muestreo por conveniencia con un total de 205 profesores de diversos niveles. Se utilizó dos sub escalas de salud mental del SWS-Survey y una escala de satisfacción laboral de García y García (1985). Los resultados indicaron alta satisfacción laboral. Además, se encontró buena satisfacción con el supervisor, los compañeros y la naturaleza del trabajo. Reportó satisfacción baja con relación al factor de ingresos. El análisis de regresión múltiple indicó que los factores que inciden en el nivel de salud mental de los profesores son las relaciones con los compañeros y en menor grado la naturaleza del trabajo, asimismo señaló que el factor que incide de manera más importante sobre la salud mental deficitaria fue la naturaleza del trabajo. ⁽¹⁵⁾

Flores (2008), en su tesis Comportamiento Organizacional como factor de productividad en el servicio hotelero de Pensión Bonifaz, la cual tuvo como objetivo principal analizar el comportamiento organizacional que existe hacia los empleados, y como contribuye a crear un clima adecuado. Para este estudio utilizó como diseño de investigación el descriptivo; el instrumento que fue utilizado para comprobar el problema fue un cuestionario de doce preguntas cerradas, como muestra para el estudio se realizó el cuestionario a 50 empleados del hotel con edades comprendidas entre 18 y 65 años, de diferentes puestos, nivel académico y diferentes sexos. Se llegó a la conclusión que la comunicación en el hotel es escasa y poco funcional, el liderazgo se torna autocrático y desconsiderado, no se fomenta el trabajo en equipo. De acuerdo con el resultado del trabajo se concluye que el comportamiento organizacional existente no contribuye adecuadamente al incremento de la productividad por lo que la

hipótesis resulta nula. Se planteó como recomendación reestructurar las actividades del departamento de recursos humanos ya que su finalidad es proporcionar una fuerza de trabajo adecuada. ⁽¹⁶⁾

Padilla, Jiménez y Ramírez (2008), realizaron un estudio sobre la satisfacción laboral en los profesores de la Universidad Autónoma de Aguascalientes; se aplicó un cuestionario a una muestra aleatoria estratificada de 435 profesores. Se consideró dos tipos de satisfacción: la global y por facetas. Los resultados mostraron que el 91% del profesorado está satisfecho con su trabajo, pero por facetas es menor que la forma global; sólo el 33% manifiesta satisfacción con el salario y el 65.5 % con su estabilidad laboral. En relación a los motivadores intrínsecos, el 66% mostro satisfacción ante la vocación para la docencia y el 60% ante el interés de formar a las nuevas generaciones. En relación a las condiciones del entorno, el 78% está satisfecho con la libertad académica mientras que menos de la mitad lo está con su participación en la toma de decisiones, el tiempo disponible para su actualización, la calidad de los estudiantes y la administración de la institución. El 75% del profesorado, se encuentra satisfecho con la relación entre académicos o profesores. ⁽¹⁷⁾

Sánchez, Rodríguez y Padilla (2007), realizaron una investigación titulada La inteligencia emocional está relacionada con el rendimiento académico, en una muestra de 137 estudiantes de la carrera de psicología del cuarto ciclo de una universidad pública a los que se les aplicó la escala emocional de TMMS-24 (atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación de las emociones) y el rendimiento académico se obtuvo del semestre

académico previo. Concluyendo que hay una correlación significativa baja y negativa con el factor de atención a los sentimientos con el rendimiento académico y ausencia de relaciones significativas en relación a la claridad emocional y reparación a las emociones. ⁽¹⁸⁾

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Sánchez Artiaga, María Elva (2012), realizó un estudio de la Inteligencia Emocional Percibida y su relación con satisfacción Laboral en los profesionales de enfermería de la Micro red Cono Norte Tacna, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal en una sola población de estudio Concluye que la Inteligencia Emocional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional evidenciaron este niveles de inteligencia con un predominio en los profesionales de Enfermería de sexo femenino, así mismo destaca que los profesionales de enfermería se encuentran medianamente satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40-49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años. ⁽¹⁹⁾

Reyes Iujan, Cesar y Iris Carrasco Díaz (2013), realizaron un estudio para determinar la Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Nacional Del Centro, se empleó el método descriptivo prospectivo Se evaluaron un total de 195 estudiantes de 16 a 30 años de edad en toda la facultad. Para la recolección de datos, se aplicó el inventario Emocional de Bar-On y el inventario de coeficiente emocional (ICE) que permitió conocer su inteligencia emocional. En los resultados: Se determinó los niveles de inteligencia emocional general, siendo la capacidad

emocional “adecuada” o promedio en un 49% seguido de una capacidad emocional “por debajo del promedio” y “muy bajo” con el 36% y 11% respectivamente. En cuanto a los componentes, intrapersonal, presenta una capacidad emocional adecuada del 83%, siendo la más alta respecto a los demás componentes seguido del interpersonal 55%, y el estado de ánimo 54%, quienes presentaron inteligencia emocional adecuada o promedio, los estudiantes que alcanzaron una baja capacidad emocional por debajo del promedio fueron en los componentes de adaptabilidad 53%, en manejo de estrés 42%. En relación al sexo masculino en el componente interpersonal y manejo de estrés presenta un 56% y 39% por debajo del promedio; en mujeres en el componente adaptabilidad y manejo de estrés con 54% y 44% presentan capacidad emocional debajo del promedio. ⁽²⁰⁾

GONZÁLES D. y Col. (2008), realizaron una Investigación sobre: “Determinantes de la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras Comunitarias de la Disa V”. Lima, Perú. El objetivo de este estudio fue Identificar los factores determinantes que condicionan la Satisfacción en el Trabajo de las Enfermeras comunitarias. La Metodología empleada fue estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, que incluyó una población muestral de 178 Enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima; Los resultados del presente estudio constituyen los primeros que se realizan en el ámbito de comunidad, considerando el área territorial de una dirección de salud en la región de Lima y, que evalúa de forma específica, algunos factores determinantes que condicionan el nivel de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería. Considerando la edad y el sexo, estudios previos realizados entre enfermeras asistenciales muestran semejantes resultados, con elevada concentración del sexo femenino y predominio del grupo etario de 36 a 45 años. ⁽²¹⁾

Coca Guadalupe, Karina T. (2010), realizó una investigación sobre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Docentes de Educación Inicial de la Red N°4 de Ventanilla Callao. Se estudió la relación existente entre el Cociente Emocional y el nivel de Satisfacción Laboral en los docentes de Educación Inicial de la red N°4 de Ventanilla de la Región Callao. El tipo de diseño es descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 28 docentes a los que se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) y el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE – Barón; estandarizado por Nelly Ugarriza en el Perú. El resultado del estudio refleja que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las sub dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral. (22)

Rodríguez (2005), realizó una investigación titulada La inteligencia emocional y la autoeficacia en el rendimiento escolar entre alumnos del 5to año de secundaria con alto y bajo rendimiento, cuyo propósito fue analizar retrospectivamente el desempeño de 82 alumnos del 1ro hasta el 4to año de secundaria de un colegio particular. Se utilizó el instrumento de Barón Emocional Quotient Inventory (EQiYV). Los resultados mostraron que no se hallaron diferencias significativas en la inteligencia emocional en los alumnos y alumnas con alto y bajo desempeño académico, existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la autoeficacia en el rendimiento escolar de los alumnos con alto desempeño académico, los alumnos varones con alto desempeño académico obtienen diferencias significativas en los niveles de autoeficacia en el rendimiento escolar en comparación con los alumnos varones de bajo desempeño académico. Quispe (2004)

realizó una investigación titulada Niveles de inteligencia emoción.
(23)

Iparraguirre M, Javier L, (2014), en la investigación: "Inteligencia emocional en estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes" en Huancayo-Perú, llegan a concluir que los niveles de inteligencia emocional general es muy baja, con resultados semejantes en sus componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general, siendo las carreras profesionales con los más bajos niveles: Enfermería y Odontología , ubicándose preferentemente en el nivel adecuado las carreras de Farmacia y Bioquímica, Psicología y Obstetricia. No se encontraron diferencias significativas entre varones y mujeres en la inteligencia emocional general. (24)

Villacorta E. (2010), en su tesis: "Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana." Concluye: El nivel o cociente emocional (CE) o nivel de inteligencia emocional (I-CE) total o global (CET) que predomina en los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la UNAP es el promedio o adecuado (CEP), seguido por el alto o muy alto (CEA) y finalmente por el bajo (CEB). Los resultados evidencian que en los estudiantes investigados predomina significativamente el nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado. Así mismo los sujetos del presente estudio, exhibiendo puntajes que los ubican en la capacidad emocional adecuada o promedio (CEP) en cada uno de los componentes o dimensiones del cociente emocional (CE), evidencian mayores fortalezas en la dimensión estado de ánimo general (CEAG), seguida por la de adaptabilidad (CAD),

continuando la intrapersonal (CIA) y manejo de estrés (CME), ubicándose al final la interpersonal (CIE). Los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la UNAP en términos generales, muestran potencialidades y fortalezas en las habilidades de los subcomponentes de optimismo (OP), solución de problemas (SP), auto concepto (AC), tolerancia al estrés (TE) y relaciones interpersonales (RI), evidenciando debilidad en habilidades específicas de felicidad (FE), flexibilidad (FL), control de impulsos (CI), asertividad (AS) y empatía (EM). Se determinó también que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes materia de investigación. ⁽²⁵⁾

Álvarez (2007), realizó una investigación sobre Fuentes de Presión Laboral y Satisfacción Laboral en docentes de Universidades Estatales y Universidades Privadas de Lima Metropolitana. El propósito de ésta investigación fue conocer los factores que tienen mayor incidencia en la Satisfacción Laboral y las Fuentes de Presión Laboral en la población ya mencionada. La muestra estuvo conformada por 506 docentes. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Cuestionario de datos personales, Escala de Satisfacción Docente y el Inventario de Presiones a las que se enfrenta el profesor; mide cuatro factores: derivadas de la labor educativa en el aula, derivadas de la vida cotidiana en el aula, originadas por la organización educativa y derivadas de la carrera docente. Concluyó que la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Se dedujo que los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral. Se encontró diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes en

ejercicio en una o varias universidades y el tipo de centro de formación profesional. También se encontró diferencias en las fuentes de presión laboral en la variable de estado civil. (26)

Diferentes investigaciones nos muestran que, si bien lo que se llama inteligencia Emocional, esa inteligencia que se mide a través de los test de inteligencia, puede ser importante para cualquier trabajo, en especial si se trata de una tarea que exige complejas asociaciones intelectuales. Sin embargo, no es, de lejos, el único factor que contribuye a ese éxito, y muchas veces otras consideraciones, como por ejemplo una inteligencia práctica, habilidades sociales y estabilidad emocional todos componentes del pensamiento constructivo-, pueden tener un peso mucho mayor. La inteligencia racional es un aspecto del pensamiento constructivo, pero el otro es la inteligencia empírica (hoy llamada Inteligencia Emocional), que muchas veces está más estrechamente relacionada con el éxito que se tiene en la vida. (27)

La importancia de la inteligencia emocional en el campo laboral es muy grande, porque nuestra forma de actuar no solamente influye en nuestra relación con los compañeros de trabajo y los usuarios, sino también en la visión de conjunto de la institución en la cual desarrollamos nuestras actividades. Es decir que nuestro comportamiento influirá en la forma en la que los demás nos aprecien o valoren y evalúen a la institución a la que pertenecemos.

Por otro lado, el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una institución constituye también un importante indicador de la actitud general de un individuo hacia su empleo, el

grado de compromiso e identificación con su organización, con sus metas y el deseo de mantenerse en ella como uno de sus miembros. (28,29)

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Inteligencia Emocional.

Tomando en consideración diferentes autores tales como Salovey y Mayer (1990), Goleman (1995,1996,2000), Bittel y Newtrons (1999), Gil Adi (2000) Benavides(2002) Chiavenato (2002), Cooper y Sawar (2004) y Robbins(2004), se realizó un análisis detallado, crítico y sistemático de las variables. Indicadores y sub indicadores, con la finalidad de obtener una visión general de la problemática, sirviendo de soporte para confrontar y analizar los resultados, establecer las conclusiones, así como las respectivas recomendaciones, que conforman un conjunto de aportes a los estudiosos del área gerencial y educativa.

Para Mayer y Salovey (1993, p 433) definen la Inteligencia Emocional como “Un tipo de Inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”

Por su parte Goleman (1995) Define la Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros.

De igual manera Weisinger (2001), La define como la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo.

Para Goleman (1999). La Inteligencia Emocional está fundada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que conllevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento Autorregulación, Motivación, empatías; Habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

Domínguez, Olvera y Cruz (2002) definen la inteligencia emocional como la capacidad de un individuo para ejecutar y depurar al menos las siguientes habilidades: (a) auto observación de las propias emociones, (b) observación de las de otros, (c) capacidad de regular las emociones, (d) expresarlas oportunamente, (e) no ocultar las dificultades emocionales, (f) poder compartir las emociones socialmente, (g) poseer un estilo de afrontamiento adaptativo, (h) mantener alta la esperanza e (i) perseverar en las metas.

Cooper y Sawaf (2004) definen la inteligencia emocional como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan, la inteligencia además de ser una capacidad cerebral, es un conjunto de funciones a través del cual se hace producir un nivel exitoso.

Rego y Fernández (2005) definen la inteligencia como la capacidad global del individuo de actuar deliberadamente, de pensar y de enfrentarse de forma eficaz con su ambiente. 30 Arbeláez Castaño (2003) la define como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos tanto propios como ajenos. Componentes de la inteligencia emocional

Bisquerra y Pérez (2007) menciona que la competencia emocional es un constructo amplio que incluye diversos procesos y provoca una variedad de consecuencias.

Salovey y Sluyter (1997) identifican cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: (a) cooperación, (b) asertividad, (c) responsabilidad, (d) empatía y (e) autocontrol. Estas dimensiones están relacionadas con el concepto de inteligencia emocional, dividido en cinco dominios: (a) autoconciencia emocional, (b) manejo de las emociones, (c) auto motivación, (d) empatía y (e) habilidades sociales.

Boyatzis y Mckee (2002) proponen tan solo cuatro dominios: (a) conciencia de uno mismo, (b) autogestión, (c) conciencia social y (d) gestión de las relaciones. Este proceso permite aventurar que a medida que la ciencia proporcione mayores conocimientos la conceptualización de la competencia emocional avanzará necesariamente hacia una mayor concreción.

Bar-On en 1997 publicó su primera versión de The Emotional Quotient Inventory, es ahí donde se acuña por primera vez el término EQ (Coeficiente emocional). Define a la inteligencia emocional como el conjunto de capacidades, competencias y

habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad de uno mismo para afrontar con éxito las demandas y presiones del entorno. Desde inicios del siglo XXI se han realizado numerosas investigaciones empíricas de los efectos de tener desarrollado una inteligencia emocional, en la actualidad se cuenta con un marco teórico amplio y se han desarrollado numerosos programas tanto en el ámbito educativo, empresarial y militar con el objetivo de desarrollar la inteligencia emocional en las personas, eso nos indica que la sociedad ha entendido la importancia de este concepto.

Bar-On define la inteligencia emocional, como —conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influye en nuestra habilidad general para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente (Ugarriza, 2004, p.13) Para Bar-On una persona emocionalmente inteligente es aquella que se entiende así mismo, entiende y se relaciona con los demás y enfrenta con éxito todas las exigencias diarias, los desafíos y presiones. Esto se basa en nuestra capacidad intrapersonal de ser consciente de nosotros mismos, para entender nuestras fortalezas y debilidades y para expresar nuestros sentimientos y pensamientos de forma no destructiva. Y en la capacidad interpersonal de ser consciente de las emociones sentimientos y necesidades de los demás y mantener una cooperación constructiva y mutuamente satisfactoria con los demás. La persona emocionalmente inteligente es generalmente optimista, realista, flexible y exitosa ante la resolución de problemas y en el afrontamiento a situaciones de estrés, sin perder el control. (Bar-On, 2006). El modelo de Bar-On es multifactorial y se relaciona con el potencial humano. (29)

La Inteligencia Emocional intenta definir la capacidad de una persona para concienciar, regular, adecuar y transformar de modo real, concreto y vivencial su despliegue interno de fuerzas, impulsos, tendencias y predisposiciones emocionales expresadas en forma de humor, afectos, temperamento, conductas, reacciones viscerales, etc.

La Competencia Emocional en sí es la muestra de hasta qué punto una persona ha sabido y podido trasladar ese potencial a las acciones de su vida cotidiana.

La Inteligencia Emocional engloba habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la canalización de las emociones, la confianza, el entusiasmo, la empatía, la persistencia frente a las frustraciones, la práctica de la gratificación prolongada; el motivar a otros ayudándolos a que se desarrollen aprovechando los propios talentos y consiguiendo su compromiso con respecto a los objetivos e intereses comunes. ⁽³⁰⁾

La Inteligencia Emocional comprende una serie de habilidades que el Dr. Daniel Goleman caracteriza como genéricas, jerárquicas e interdependientes. En otras palabras, cada una requiere de las otras para desarrollarse, se sirven de base unas a otras y son necesarias en distintos grados según los tipos de trabajo y las tareas que se cumplan.

La Inteligencia Emocional esencialmente proporciona a las personas capacidad y habilidad para regular sus fuerzas e impulsos emocionales contraproducentes, muchos de ellos

inconscientes, los cuales boicotean sus relaciones (personales, familiares, sociales) y calidad de vida.

TEORÍAS ACERCA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

En la literatura científica existen dos grandes modelos de inteligencia emocional: los modelos mixtos y el modelo de habilidad.

Los modelos mixtos combinan dimensiones de personalidad como el optimismo y la capacidad de automotivación con habilidades emocionales (Goleman, 1995; Bar-On, 1997, Goleman, 1998).

En cambio, el modelo de habilidad se centra exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y en el estudio de las capacidades relacionadas con dicho procesamiento. Desde esta teoría, la inteligencia emocional se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlos de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás (Mayer y Salovey, 1997; Mayer, Caruso y Salovey, 1999).

Estos autores distinguen cuatro dimensiones que abarcan de los procesos más simples a otros de mayor complejidad de procesamiento:

Percepción, valoración y expresión de la emoción. Conlleva la identificación de nuestras emociones y las de otras personas, junto con la capacidad de expresar correctamente nuestros sentimientos y necesidades correspondientes.

La emoción como facilitadora del pensamiento. Las emociones nos permiten atender a la información relevante, facilitan la toma de decisiones, así como el cambio de perspectiva y, en ocasiones, determinan la forma en la que nos enfrentamos a los problemas.

Comprensión y análisis de las emociones. La capacidad para etiquetar las distintas emociones, entender las relaciones existentes entre las mismas y las diferentes situaciones a las que obedecen, así como la comprensión de emociones complejas y de la transición de unos estados emocionales a otros.

Regulación de las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual. La habilidad para estar abierto tanto a los estados emocionales positivos como a los negativos como única vía para su entendimiento y la destreza para regular las emociones propias y las de los demás sin minimizarlas o extremarlas.

Cooper y Sawaf (2004), exponen el modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extrae la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías fisiológicas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

Pilares de la Inteligencia Emocional:

Primer Pilar. Conocimiento Emocional: Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía. Retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo Pilar. Aptitud Emocional: Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad. Ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontentos constructivos, elasticidad y renovación.

Tercer Pilar. Profundidad Emocional. En este pilar se exploran maneras de conformar la vida de 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.

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.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro. ⁽³¹⁾

La evaluación de la inteligencia emocional desde este modelo ha generado diferentes instrumentos, los más empleados hasta el momento han sido los de auto informe. Uno de los más utilizados ha sido el Trait Meta-Mood Scale (TMMS) que evalúa lo que Salovey y Mayer denominan Inteligencia Emocional Percibida (IEP), es decir, el meta conocimiento que las personas tienen sobre sus habilidades emocionales (Salovey, Mayer, Goldman,

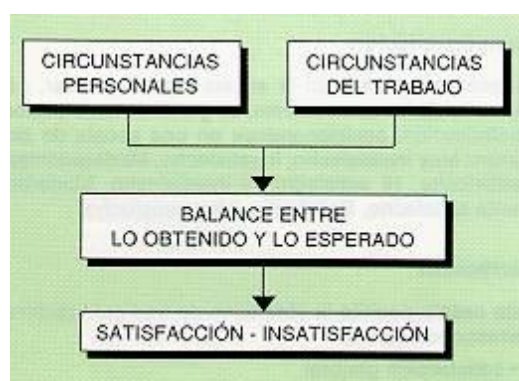
Turvey y Palfai, 1995; Goldman, Kraemer y Salovey, 1996; Salovey, Woolery y Mayer, 2001; Salovey, Stroud, Woolery y Epel, en prensa). En concreto, sus creencias sobre sus propias capacidades de atención, claridad y reparación emocional intrapersonal.

2.2.2. La Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la siguiente Figura N° 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

FIGURA N° 1



La Satisfacción Laboral se define como la actitud general de un individuo hacia su empleo, es decir el grado de compromiso o identificación con la organización para la cual trabaja, con sus fines y metas. ⁽³²⁾

La satisfacción laboral constituye la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, esta actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio quehacer laboral.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

1. Las necesidades
2. Los valores
3. Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

1. Las comparaciones sociales con otros empleados
2. Las características de empleos anteriores
3. Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

1. Retribución

2. Condiciones de trabajo
3. Supervisión
4. Compañeros
5. Contenido del puesto
6. Seguridad en el empleo
7. Oportunidades de progreso.

Se pueden establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

- a) Satisfacción General, indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b) Satisfacción por Facetas, grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos del trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. ⁽³²⁾

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de Recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

A continuación, explicaré la información de cada uno de estos aspectos de la satisfacción laboral.

Reto del trabajo: Entre las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo constituye el determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes, e identificaron las siguiente cinco "dimensiones centrales":

- Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. (33)

Robbins (1998) une estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Sistemas de Recompensas Justas. Se refieren al sistema de salarios y políticas de ascensos que tiene la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- Satisfacción con el Salario o Sueldo. El salario o el sueldo, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.
- La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.
- Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

- Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.
- Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Condiciones favorables de trabajo. A los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. ^(33,34)

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Colegas que brinden apoyo – Satisfacción con la supervisión.

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.
(34)

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Por otro lado, existen algunas características personales que determinarán los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados. (35,36)

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las

condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Para Moré, Carmenate y Junco (2005) La referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.⁽³⁷⁾

Una de las definiciones más recientes de la satisfacción Laboral se puede destacar las siguientes: Andresen et al. (2007): Un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo

Para Lee y Chang (2008:733), La satisfacción laboral es “Una Actitud General que el individuo tiene hacia su trabajo.

Para Barraza & Ortega (2009), la define como la actitud que muestra el trabajador frente a su trabajo y que esa actitud se

basas en creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo y que necesariamente influirían de manera significativa en sus comportamientos y en sus resultados.

2.3. Definición de términos Básicos.

Inteligencia Emocional. - Se denomina Inteligencia Emocional al uso inteligente de las emociones, de forma intelectual hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros y las podemos utilizar con el fin de guiar nuestro comportamiento.

Se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, igualmente los de los demás, con la finalidad de utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción, por ejemplo, para auto motivarse o manejar adecuadamente las relaciones que se mantienen con las demás personas. ⁽³⁹⁾

Satisfacción Laboral. – Se relaciona directamente con la experiencia de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todo ello desemboca en la manera de actuar del individuo. “cuando se da una buena comunicación se produce mayor satisfacción laboral, pero en aquellos trabajadores que están más implicados con su trabajo” (frone Y Major 1998)

Reconocimiento. - Reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o aceptar un nuevo estado de cosas.

El reconocimiento puede ser la acción de distinguir a un sujeto o una cosa entre los demás. Dicho reconocimiento se logra a partir del análisis de las características propias de la persona o el objeto.

Remuneración. - Cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino *remuneratío*.

Responsabilidad. - Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Se utiliza, asimismo, para referirse a la obligación de responder ante un hecho. Procede del latín *responsum*, del verbo *respondere*, que a su vez se forma con el prefijo “re-” que alude a la idea de repetición, de volver atrás, y el verbo *spondere*, que significa ‘prometer’, ‘obligarse’ o ‘comprometerse’

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y Gráficos.

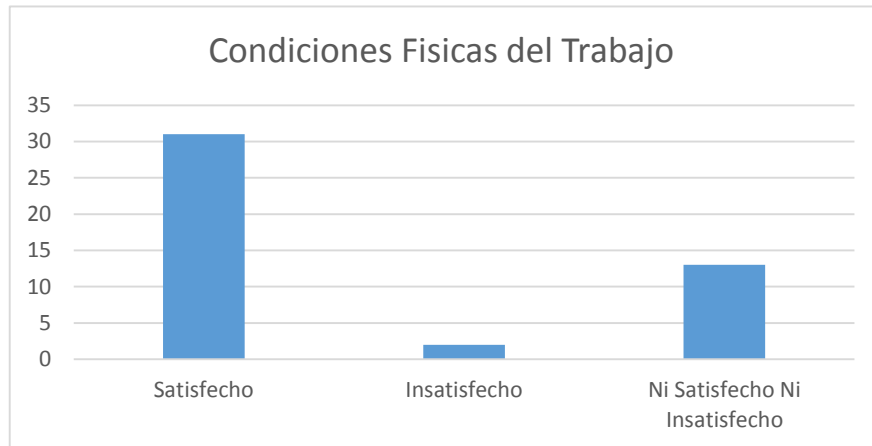
1. ¿Sobre las condiciones físicas del trabajo, se encuentra Ud.?

Cuadro 3.1.

Condiciones físicas del Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	31	67
Insatisfecho	2	5
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	13	28
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.1



Fuente: Cuadro 3.1

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.1, el 67% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, indicaron que se encuentra satisfechos con las condiciones físicas de su trabajo, mientras que el 5 % están insatisfechos con las condiciones físicas de su trabajo y un 28% respondió ni satisfecho, un insatisfecho.

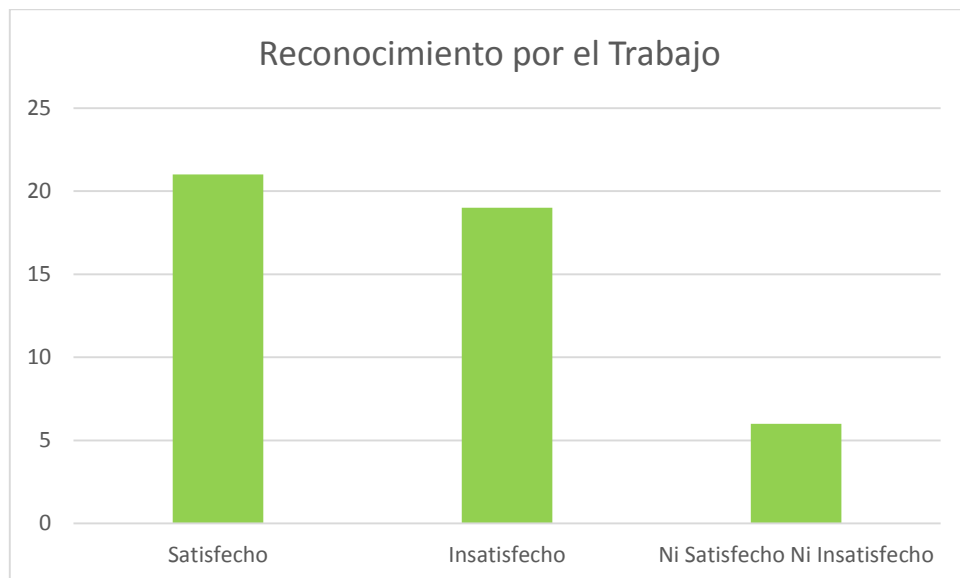
2. ¿Sobre el reconocimiento por el trabajo bien hecho, esta Ud.?

Cuadro 3.2

Reconocimiento por el Trabajo bien hecho	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	21	46
Insatisfecho	19	41
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	6	13
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.2



Fuente: Cuadro 3.2

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.2, el 46% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica indicaron que si se encuentra satisfechos con el reconocimiento a su trabajo; en cambio, el 41% indicaron que están insatisfechos con el reconocimiento de su trabajo y solo un 13% opina ni satisfecho, ni insatisfecho.

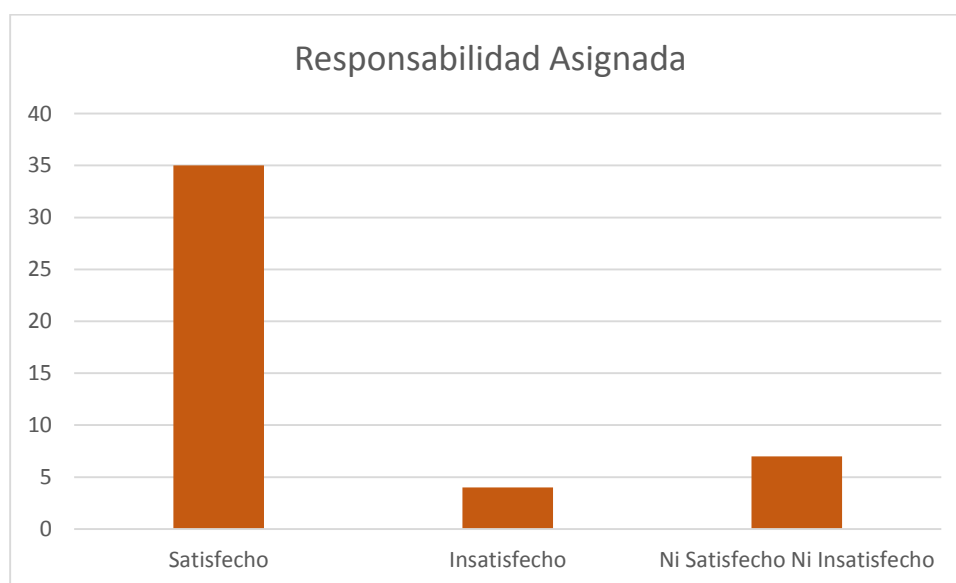
3. ¿Sobre la Responsabilidad que se le ha asignado, esta Ud.?

Cuadro 3.3

Responsabilidad Asignada	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	76
Insatisfecho	4	9
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	7	15
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.3



Fuente: Cuadro 3.3

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.3, el 76%, del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, indicaron que si se encuentra satisfechos con la responsabilidad asignada en su trabajo; en cambio, otro 9% indicaron que están insatisfechos con la responsabilidad asignada y el 15% se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho.

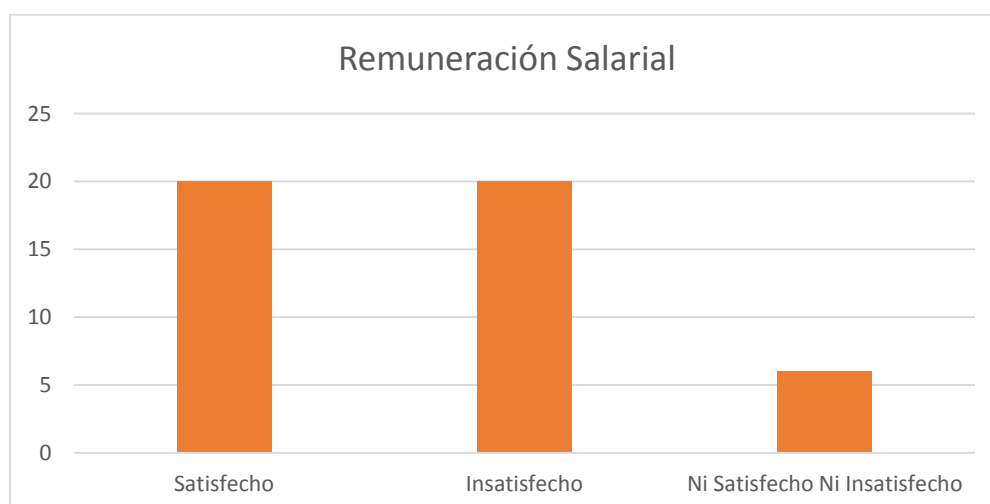
4. ¿Sobre su remuneración salarial? ¿Se encuentra Ud.?

Cuadro 3.4

Remuneración Salarial	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	20	43
Insatisfecho	20	43
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	6	14
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.4



Fuente: Cuadro 3.4

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.4, que el 43% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, se encuentra satisfechos con la remuneración salarial asignada en su trabajo; en cambio, el 43% indicaron que están insatisfechos con la remuneración salarial asignada en su trabajo y un 14% está ni satisfecho, ni insatisfecho.

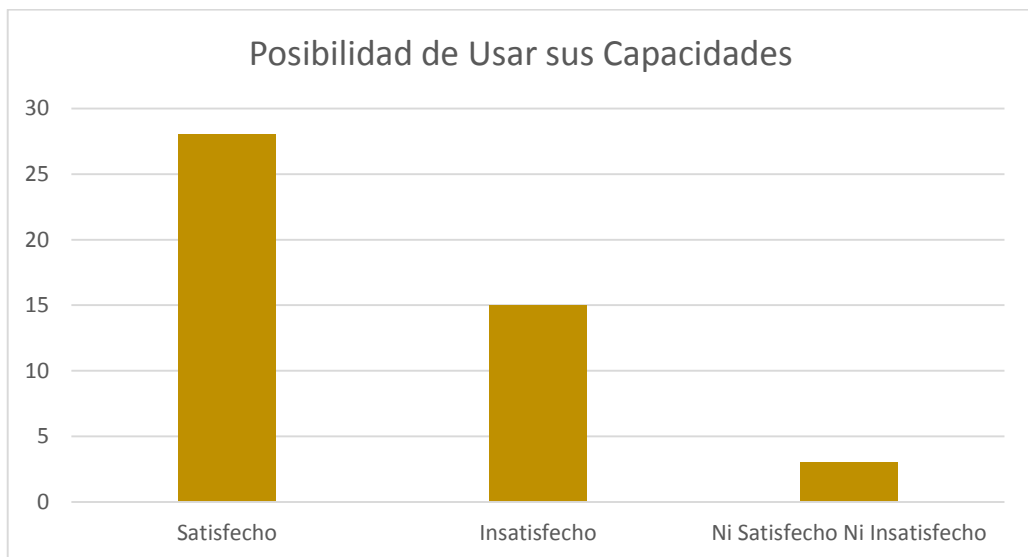
5. ¿Sobre la posibilidad de usar sus capacidades, esta Ud.?

Cuádro 3.5

Posibilidad de usar sus capacidades	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	28	60
Insatisfecho	15	33
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	3	7
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.5



Fuente: Cuadro 3.5

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.5, solo el 60% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, se encuentra satisfechos con la posibilidad de usar sus capacidades en su trabajo; en cambio, el 33% indicaron que están insatisfechos con la posibilidad de usar sus capacidades en su trabajo, mientras que un 7% contestó ni satisfecho, ni insatisfecho.

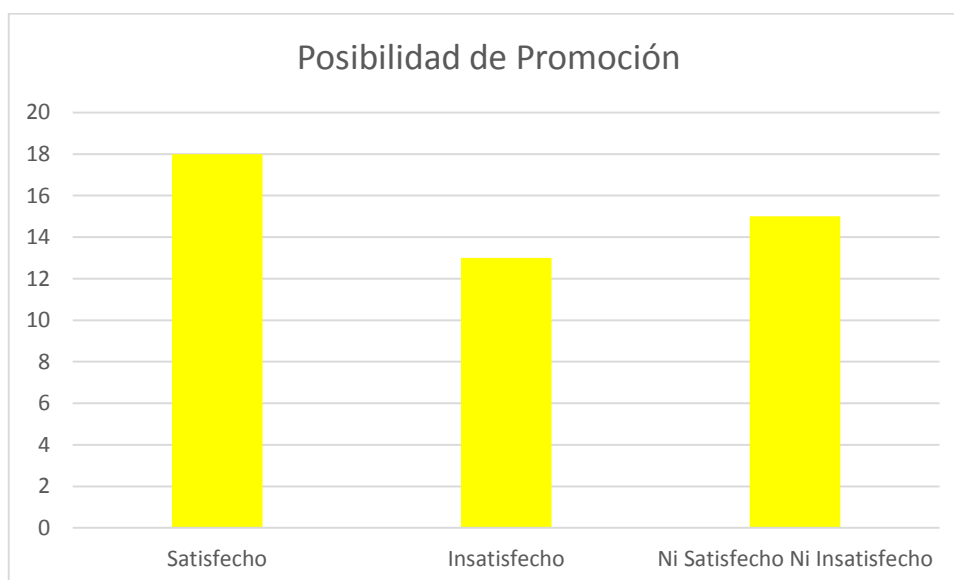
6. ¿Sobre la posibilidad de promoción, se encuentra Ud.?

Cuadro 3.6

Posibilidad de Promoción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	18	39
Insatisfecho	13	28
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	15	33
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.6



Fuente: Cuadro 3.6

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.6, el 39% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, se encuentra satisfechos con la posibilidad que tienen de promocionarse; en cambio, el 28% se encuentra insatisfecho y el 33% ni satisfecho, ni insatisfecho.

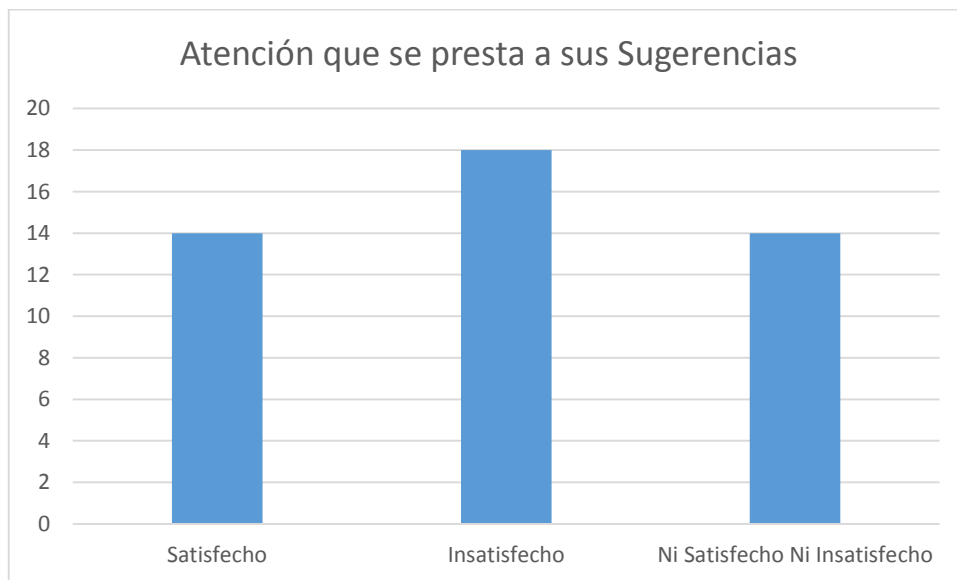
7. ¿Sobre la atención que se presta a sus sugerencias esta Ud.?

Cuadro 3.7

Atención que se presta a sus Sugerencias	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	14	30
Insatisfecho	18	40
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	14	30
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.7



Fuente: Cuadro 3.7

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N°3.7, el 40% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, se encuentra insatisfechos con la Atención que se presta a sus sugerencias; el 30% se encuentra satisfecho con la atención que se les presta a sus sugerencias, el 30% contestó ni satisfecho, ni insatisfecho.

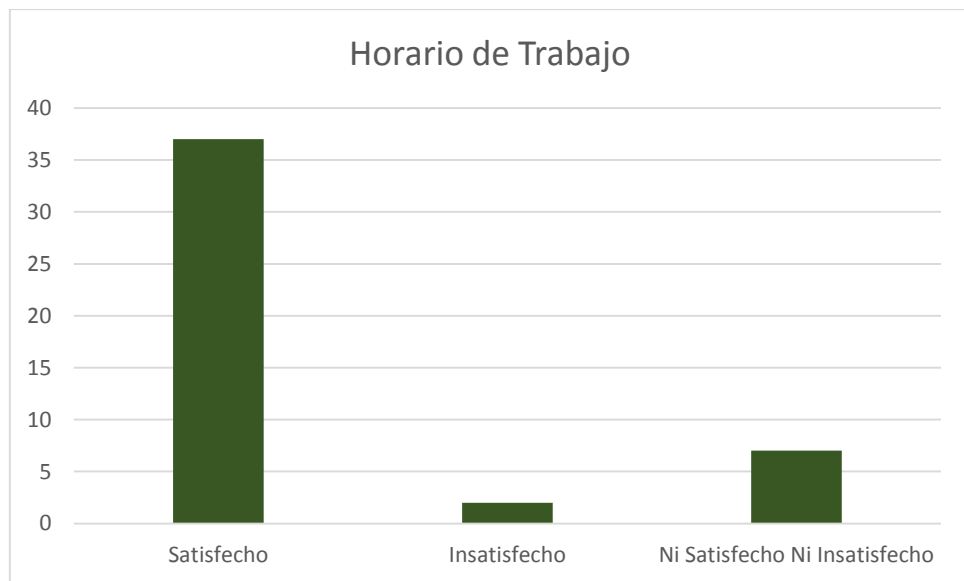
8. ¿Sobre su horario de trabajo, esta Ud.?

Cuadro 3. 8

Horario de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	37	80
Insatisfecho	2	5
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	7	15
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico3.8



Fuente: Cuadro 3.8

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.8, el 80% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, se encuentra satisfechos con el horario de trabajo que tienen; en cambio, el 5% indicaron que están insatisfechos con su horario de trabajo que tienen en su trabajo y el 15% contestó ni satisfecho, ni insatisfecho.

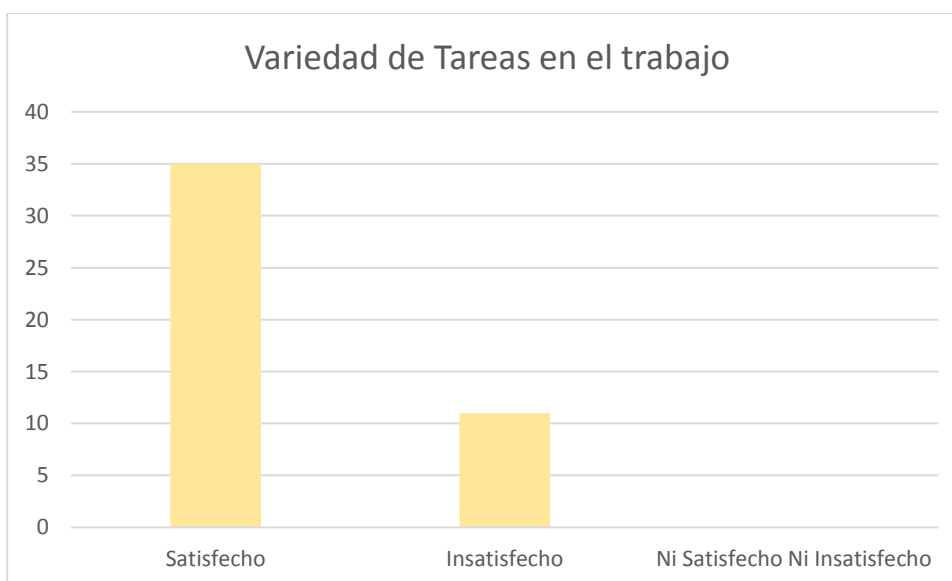
9. ¿Sobre la variedad de tareas que realiza en su trabajo, esta Ud.?

Cuadro 3.9

Variedad de Tareas en el Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	35	76
Insatisfecho	11	24
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	0	0
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.9



Fuente: Cuadro 3.9

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.9, el 76% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, se encuentra satisfechos con la variedad de tareas que realiza en su trabajo; en cambio, el 24% indicaron que están insatisfechos con la variedad de tareas que realiza en su trabajo.

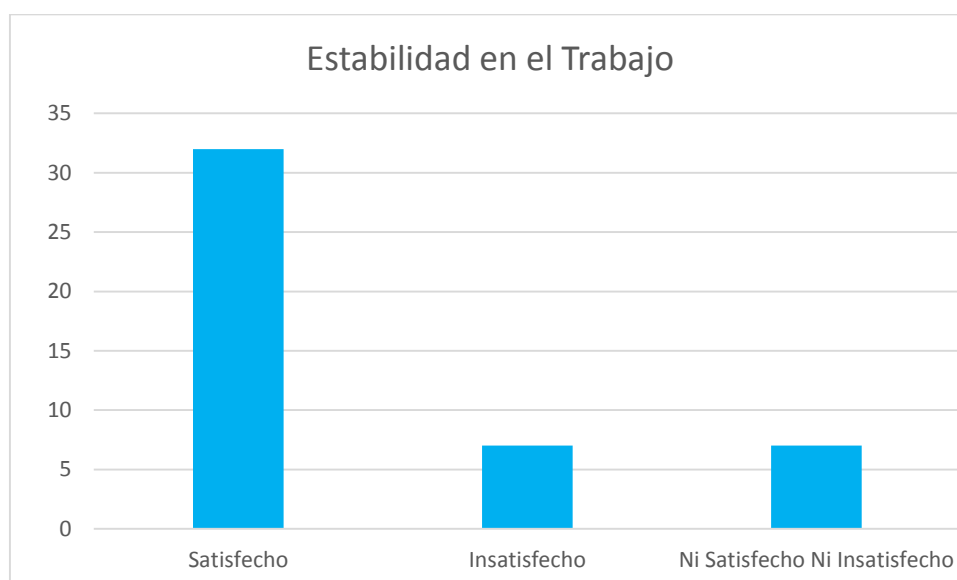
10. ¿Sobre la estabilidad en el trabajo, se encuentra UD.?

Cuadro 3.10

Estabilidad en el Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	32	70
Insatisfecho	7	15
Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	7	15
Total	46	100

Fuente: Encuesta

Gráfico 3.10



Fuente: Cuadro 3.10

INTERPRETACIÓN:

Como se puede observar en el Cuadro N° 3.10, el 70% del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, indicaron que se encuentra satisfechos con la estabilidad que tienen en su trabajo; en cambio, el 15% indicaron que están insatisfechos con la estabilidad que tienen en su trabajo y un 15% indicaron que ni satisfechos, ni insatisfecho.

3.1.1. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La Inteligencia Emocional Influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-región Ica, año 2016.

Para contrastar la Hipótesis se tendrá en cuenta:

Formulación de la Hipótesis:

H₁: La Inteligencia Emocional Influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, año 2016.

H₀: La Inteligencia Emocional No Influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, año 2016.

Por la tanto, para realizar la prueba de hipótesis de acuerdo con los resultados, según tabulación de datos, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Entonces, para el caso aplicare la prueba del CHI - CUADRADO

1) Prueba Estadística:

$$x^2 = \sum \left[\frac{(fO - fE)^2}{fE} \right]$$

Dónde:

χ^2 = Estadístico muestral Chi-cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

v = Grados de libertad

Los grados de libertad son equivalentes a:

$$v = (k - 1) \times (h - 1)$$

Donde:

k = N° columnas

h = N° filas

2) Región Crítica:

Se trabaja con un 95 % de confiabilidad y un 5% de margen de error. Por lo tanto, se tiene como grado de libertad que es igual a:

$V = (k-1) (h-1) = (10-1) (3-1) = 9 \times 2 = 18$ el mismo que tiene un valor crítico de 28.87.

Cálculos:

ESTADÍSTICA DE PRUEBA (chi cuadrada χ^2)

Nº	SATISFECHO			INSATISFECHO			NI SAT. NI INS.			TOTAL
	Fo	Fe	X ²	Fo	Fe	X ²	Fo	Fe	X ²	
1	31	27.10	0.56	02	11.10	7.46	13	7.80	3.47	46
2	21	27.10	1.37	19	11.10	5.62	06	7.80	0.42	46
3	35	27.10	2.30	04	11.10	4.54	07	7.80	0.08	46
4	20	27.10	1.86	20	11.10	7.14	06	7.80	0.42	46
5	28	27.10	0.03	15	11.10	1.37	03	7.80	2.95	46
6	18	27.10	3.06	13	11.10	0.33	15	7.80	6.65	46
7	14	27.10	6.33	18	11.10	4.29	14	7.80	4.93	46
8	37	27.10	3.62	02	11.10	7.46	07	7.80	0.08	46
9	35	27.10	2.30	11	11.10	0.01	00	7.80	00	46
10	32	27.10	0.89	07	11.10	1.51	07	7.80	0.08	46
TOTAL	271		22.32	111		39.73	78		19.08	460

Aplicando el chi cuadrado en función a frecuencias observadas.

Cálculos de Frecuencias Esperadas (f_e)

$$f_{e(1)} = \frac{271 \times 46}{460} = 27.10$$

$$fe_{(2)} = \frac{111 \times 46}{460} = 11.10$$

$$fe_{(3)} = \frac{78 \times 46}{460} = 7.80$$

$$\mathbf{X^2 = 22.32 + 39.73 + 19.08}$$

$\mathbf{X^2 = 81.13}$

En consecuencia, el valor Obtenido es de 81.13 superando al valor crítico 28.87 Según tabla.

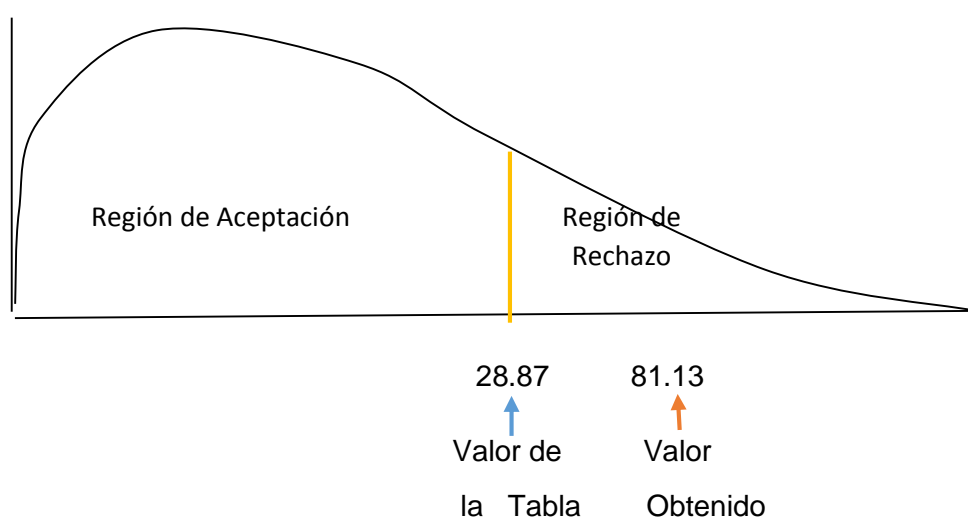
Regla de decisión:

- a) Si el X^2 calculado es mayor que el valor crítico 28.87; cae en la región de rechazo, luego, se rechaza H_0 , se acepta H_1 , por lo tanto:

La Inteligencia Emocional **Influye en forma significativa** en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, año 2016”

- b) Si el X^2 calculado es menor que el valor crítico 28.87; cae en la región de aceptación, luego, se acepta H_0 , se rechaza H_1 , por lo tanto:

La Inteligencia Emocional **no Influye en forma significativa** en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, año 2016”



Decisión:

Como la X^2 calculada es mayor que el valor crítico; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis (1), concluyéndose que:

La Inteligencia Emocional **Influye en forma significativa** en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, año 2016”

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (1)

H₁: La Inteligencia Emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

H₀: La Inteligencia Emocional No ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región de Ica Año 2016.

$$X^2 = 0.03+1.37+2.95+3.06+0.33+6.65+6.33+4.29+4.93$$

$X^2 = 29.94$

Decisión:

Como la X^2 calculada es mayor que el valor crítico; se rechaza la hipótesis Especifica nula y se acepta la Hipótesis Especifica (1), concluyéndose que:

La Inteligencia Emocional **ayuda a dominar las emociones** del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, año 2016”

HIPÓTESIS ESPECÍFICA (2)

H₁: La inteligencia emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de Provincia Chincha Región de Ica Año 2016.

H₀: La inteligencia emocional No influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de Provincia Chincha Región de Ica Año 2016.

$$X^2=1.37+5.62+0.42+2.30+4.54+0.08+1.86+7.14+0.42+3.62+7.46+0.08$$

$$X^2 = 34.91$$

Decisión:

Como el X^2 calculada es mayor que el valor crítico; se rechaza la Hipótesis Especifica Nula y se acepta la Hipótesis Especifica (1) concluyéndose que:

La Inteligencia Emocional **influye en el estado de ánimo** del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-región Ica, año 2016”

3.2. CONCLUSIONES:

De acuerdo a la comprobación de la hipótesis de trabajo y análisis de los resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1.** La Inteligencia Emocional influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, ya que, a través de la investigación, se ha comprobado que el nivel de satisfacción laboral es dependiente de la Inteligencia Emocional.
- 2.** Los indicadores del nivel de Satisfacción Laboral que muestran mayor grado de aceptación entre del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, son: Horario de trabajo, Variedad de tareas que realiza en su trabajo y Estabilidad en su Trabajo.
- 3.** La Inteligencia Emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado provincia de Chincha-Región Ica.
- 4.** Como se puede observar, la inteligencia emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha Región Ica.

3.3. RECOMENDACIONES:

Después de realizado el estudio, el autor sugiere las siguientes recomendaciones que considera relevantes para quienes estén interesados en el tema y deseen realizar investigación sobre el mismo.

- 1.- Dar a conocer los resultados de la presente investigación a las autoridades del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, a fin de que se adopten acciones concretas para mejorar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores.
- 2.- Que este estudio no se quede estancado, sino que más bien sea el pionero para que las siguientes generaciones amplíen más el conocimiento de Inteligencia Emocional con respecto a la Satisfacción Laboral.
- 3.- Se sugiere realizar estudios adicionales con la finalidad de conocer las otras variables que explican complementariamente las razones de la dependencia de las variables; de acuerdo al modelo probabilístico planteado para contrastación de hipótesis no paramétricas.
- 4.- Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chincha-Región Ica, brindar siempre a los empleados un área de trabajo favorable para que cumplan con éxito todas sus obligaciones, alcanzando altos niveles de satisfacción laboral.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Gonzáles Santa Cruz Francisco, Sandra Ma. Sánchez Cañizares (2011) Satisfacción Laboral como Factor Crítico para la Calidad caso del Sector Hotelero de la provincia de Córdoba cuaderno de turismo; 20:223-249.
2. Araujo María Carolina, Martín Leal (2007) Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Vol; 4, 132-136.
3. Chiriboga Zambrano, Rubén Darío; Franco Muñoz, Jenny Elizabeth. Validación de un test de inteligencia emocional en niños de diez años de edad, Med. fam. (Caracas);9(1):13-23, ene.-jun. 2001.
4. Bueno, José Mauricio Haas; Primi, Ricardo. Emotional intelligence: a validity study of emotional perception ability, Psicol. reflex. crit;16(2):279-291, 2003.
5. Chaves, Juliana de Castro. Strategies for appropriating emotions in the workplace, Psicol. soc;13(1):46-63, jan.-jun. 2001.
6. Santos, Almeida y Lemos (1999) Inteligencia emocional sus Actitudes en Estudiantes de Enfermería. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 38 (13), 843 - 865. Extraído el 28 de julio del 2016 desde <http://www.usil.edu.pe/biblioteca/>.
7. Fernández B, Paravic T. 2003. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción. Chile.
8. Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. & Martos, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264. Extraído el 28 de julio de 2016 desde <http://www.usil.edu.pe/biblioteca/>.
9. Parra y Paravic (2004). Satisfacción Laboral de las enfermeras que Trabajan en el sistema de Atención Médica de Urgencias (Samu) en el VII Región de Chile. *Revista de Enfermería Chile* 3 (2), 1-20.

10. Quispe M, (2004) Inteligencia emocional en estudiantes de alto y bajo rendimiento académico escolar del quinto año de secundaria de un colegio estatal del distrito de san Juan de Miraflores Tesis de licenciada en Psicología optada en la Universidad San Martín de Porras.
11. Ruvalcaba y otros (2012). Inteligencia emocional en la mejora de los estilos educativos de padres con hijos en edad escolar. En Salud y Sociedad, 3(3), 283-291. Recuperado el 20 de febrero de 2014.
<http://www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/viewFile/104/120>
claridad emocional y reparación de las emociones con rendimiento académico.
12. Sánchez, M. (2012). Impacto de la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Tesis de Magister en Orientación Educativa optada en la Universidad Internacional de Rioja. Recuperado el 13 de junio del 2014:
<http://reunir.unir.net/handle/123456789/776> Sánchez, M.
13. Lara M. (2006). Efectos de un programa de Liderazgo en la Inteligencia Emocional. (Tesis Inédita). Guatemala. Universidad Rafael Landívar.
14. Bonadeo, M., Marenghi, M., Bassi, F., Fernández, M., Lago, M., Piacentini & Rodríguez, C. (2005). Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Archivos Argentinos Pediátricos, 103 (6), 491- 496.
15. Linares, O. & Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 1 (2), 31 - 36. Extraído el 28 de julio del 2016 desde <http://www.usil.edu.pe/biblioteca/>.
16. Flores, S. (2008) Comportamiento Organizacional como factor de productividad en el servicio Hotelero de Pensión Bonifaz. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar.
17. Sánchez, Rodríguez, C. y Padilla, V. (2007). La inteligencia emocional está relacionada con el rendimiento académico. En

Psicología y Educación, 1(1), 54- 66. Recuperado el 28 de mayo de 2014

<http://www.uv.mx/ipe/documents/Lainteligenciaemocional.PDF>

18. Sánchez Arteaga María Elva (2012), Inteligencia Emocional percibida y su Relación con la satisfacción Laboral en los Profesionales de Enfermería de la Micro red Cono Norte Tacna Revista de Enfermería U.N. Jorge Basadre Grohman -Tacna.
19. Reyes Lujan Cesar y Iris Carrasco Díaz Inteligencia Emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro Del Perú 2013. Artículo Apuntes de Ciencia Sociales Vol:4 (1) Extraído 18 de Agosto 2016 Journals.continental.edu.pe/indexphp/apuntes/article/view/236/232.
20. Palma, S. (2006). Manual de la Escala de Satisfacción Laboral. Lima: Cartolan EIRL. Pardo, O. (1996). Relación entre factores de la personalidad y la satisfacción laboral en un grupo de empleados de una empresa de servicios.
21. González D. y Col. (2008) determinantes de la satisfacción en el Trabajo de Enfermeras Comunitarias de la Disa Lima Perú.
22. Coca Guadalupe, Karina Tania (2010) Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Psicopedagogía. Lima – Perú.
23. Rodríguez R, (2005) Niveles de inteligencia emocional y de autoeficacia en el rendimiento académico escolar en alumnos con alto y bajo desempeño académico. Tesis de Magíster en Psicología, Mención: Problemas del aprendizaje optada en la Universidad Ricardo Palma.
24. Iparraguirre M. Javier L, Inteligencia emocional en estudiantes de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes. Rev. 9 9 Inteligencia emocional en estudiantes de la universidad nacional del centro Apunt. cienc. soc. 2 0 1 4; 04(01) innov. 2 0 1; (13): 1 2 1 -1 2 8.
25. Villacorta E. Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la

- Amazonía Peruana. [Tesis doctoral]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.
26. Álvarez, D. (2007). Fuentes de Presión y Satisfacción Laboral en docentes de Universidades Estales y Universidades Privadas de Lima Metropolitana. Tesis de Doctorado no publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
 27. Goleman. (2006) Inteligencia Social: La Nueva Ciencia de las Relaciones Humanas. Editorial Kairos.
 28. Goleman, D. (1998). La Práctica de la Inteligencia Emocional. (F. Mora & D. Gonzales, Trads.). Trad.). Barcelona, España: Kairos. (Trabajo original publicado en 1998).
 29. Bar-on, R (1997) Bar-on E national Quotient Inventory (EQ-I) Technical manual Toronto: Multi-Health Systems In Bar-on, r y Parker, D (eds) The Handbook of enrotional intelligence, san francisco: Jossey-Basi.
 30. Cortese, A. (2006). El peso del cociente intelectual y el coeficiente emocional en la realización personal. Recuperado de <http://www.inteligencia-emocional.org/investigacion/elpesodelconcienteintelectual.htm>
 31. Cooper, R y Sawaf, A. (2004) La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones. Bogotá: Edición Norma.
 32. Locke, E.A. (1969) "What is job satisfaction "Organizational Behaviour and human Performance, 4:309-336.
 33. Robbins Stephan (1998) Fundamentos del comportamiento Organizacional, México Edit. Prentice Hall.
 34. Chiavenato, Adalberto, (1999), Administración del Recurso Humano. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill.
 35. Goleman, D. (2010). La Inteligencia Emocional en la Empresa. (E. Mateo, Trad.). Buenos Aires, Argentina: Vergara. (Trabajo original publicado en 1998).
 36. Palma Alaya, C.T. 1984, Psicología Clínica – Laboral. Lima: Editorial San Marcos, Segunda edición.

37. More L.G. Carmentate V. G: y Junco C., A.M: (2005) La satisfacción Laboral y el Empleo de Herramientas de Direcciones en el Perfeccionamiento empresarial. Estudio de casos en el Mitrans. Transporte, desarrollo y medio Ambiente. 25(2), 55

Lee todo en:

Pérez Porto Julián y María Merino, concepto de Remuneraciones Publicado 2014 Lima en <http://definicion.de/remuneraciones>

[Definición de remuneración - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/remuneracion/#ixzz4HX5FL6Le](http://definicion.de/remuneracion/#ixzz4HX5FL6Le)

Definición ABC. Com social /social/satisfacción-Laboral publicado 2014 Lima 1-35pag.

[Definición de reconocimiento - Qué es, Significado y Concepto http://definicion.de/reconocimiento/#ixzz4HX6xjTe0](http://definicion.de/reconocimiento/#ixzz4HX6xjTe0)

3.5. ANEXOS

3.5.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	FUENTE
<p>Problema Principal - ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en la Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016?</p>	<p>Objetivo General. - Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016.</p>	<p>Hipótesis General. - La Inteligencia Emocional Influye en forma significativa en el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de la Provincia de Chinchá Región de Ica año 2016.</p>	<p>VARIABLES de la Investigación</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p>Personal del centro de salud de Grocio Prado provincia Chinchá Región Ica Año 2016</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1.- De qué manera la Inteligencia emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016?</p> <p>2.- ¿En qué medida la inteligencia emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivos Específicos 1</p> <p>Medir el grado en que la inteligencia emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016.</p> <p>Objetivos Específicos 2</p> <p>Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el estado de ánimo del personal del centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016.</p>	<p>Hipótesis Secundarias 1.</p> <p>La Inteligencia Emocional ayuda a dominar las emociones del personal del Centro de Salud de Grocio Prado Provincia de Chinchá Región de Ica Año 2016.</p> <p>Hipótesis Secundarias 2.</p> <p>La inteligencia emocional influye en el estado de ánimo del personal del Centro de Salud de Grocio Prado de Provincia Chinchá Región de Ica Año 2016.</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del Trabajo • Reconocimiento • Responsabilidad • Remuneración • Promoción • Horario de Trabajo 	

3.5.2. DE REGISTROS DE DATOS.

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATIFASCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO PROVINCIA DE CHINCHA REGION ICA AÑO 2016

FILIACION

Edad.....

Sexo F. M.

Fecha.....

Nº.....

Nota. - Las siguientes preguntas por tratarse de un estudio de investigación se requiere responderlas en forma personal.

1.- Sobre las condiciones físicas del trabajo, se encuentra:

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

2.- Sobre el Reconocimiento por el Trabajo Bien Hecho, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

3.- Sobre la Responsabilidad que se le ha Asignado, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

4.- Sobre su Remuneración Salarial, se encuentra Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

5.- Sobre la Posibilidad de Usar sus Capacidades, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

6.- Sobre las Posibilidades de Promoción, se encuentra Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

7.- Sobre la Atención que se Presta a sus Sugerencias, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

8.- Sobre su Horario de Trabajo, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

9.- Sobre la Variedad de Tareas que Realiza en su Trabajo, esta Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

10.- Sobre la Estabilidad en su Trabajo, se encuentra Ud.

Satisfecho
Insatisfecho
Ni satisfecho ni Insatisfecho

Solicito: Autorización para realizar encuesta

Sr(a) Gerente del Centro de Salud de Grocio Prado

Yo, José Sandro Félix Díaz, bachiller en ciencias administrativas, identificado con DNI N° 47972693, ante usted con el debido respeto me presento y digo:

Que para lograr mi titulación en la carrera estudiada, es de necesidad realizar una encuesta referente a mi especialidad al personal en general que labora en su dependencia, razón por el cual solicito a Ud., autorización para realizar dicho estudio.

Por lo tanto:

Pido a Ud. Sr(a) Gerente se digne a acceder a mi petición, anticipándole mi gratitud.

Grocio Prado, 15 de Octubre del 2016

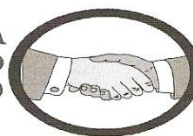


José Sandro Félix Díaz
DNI. 47972693





GOBIERNO REGIONAL DE ICA
UNIDAD EJECUTORA 401 SALUD
COMUNIDAD LOCAL ADMINISTRACIÓN DE SALUD
GROCIO PRADO



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

LA GERENTE DEL CLAS CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO, PROVINCIA DE CHINCHA – REGION ICA,
OTORGA PERMISO A:

JOSE SANDRO FELIX DIAZ

PARA QUE REALICE EL TRABAJO DE CAMPO EN EL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO COMO DESARROLLO DEL PLAN DE TESIS INTITULADO **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE GROCIO PRADO PROVINCIA DE CHINCHA-REGION ICA, AÑO 2016"**, PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA **UNIVERSIDAD PRIVADA ALAS PERUANAS FILIAL ICA**

SE EXPIDE EL PRESENTE PERMISO A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

DADO EN EL DISTRITO DE GROCIO PRADO A LOS DIECISEIS DIAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL DIECISEIS.

GOBIERNO REGIONAL ICA
UNIDAD EJECUTORA 401 SALUD CHINCHA
CENTRO DE SALUD GROCIO PRADO



Lic. Obis TERESA VICTORIA SARAVIA MUNAYCO
C.O.P N° 5358
GERENTE

