

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA

UNAN LEON

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE PSICOLOGIA



TESIS PARA OPTAR A TITULO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

TEMA:

Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León, periodo Septiembre 2011-Abril 2012.

Autoras:

María José Centeno Gutiérrez

Darling José Morales Herrera

Tutor:

MSc. Jairo Rodríguez Cruz

Docente Facultad Ciencias Médicas

Carrera Psicología

León, Julio del 2012.

"A la libertad por la Universidad"

INDICE

CONTENIDO	Nº PÁGINAS
RESUMEN	
I. INTRODUCCION.....	1
II. ANTECEDENTES.....	4
III. JUSTIFICACION.....	6
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
V. OBJETIVOS.....	8
• General	
• Específicos	
VI. MARCO TEORICO.....	9
VII. DISEÑO METODOLOGICO.....	19
VIII. RESULTADOS.....	31
IX. DISCUSION.....	37
X. CONCLUSIONES.....	40
XI. RECOMENDACIONES.....	41
XII. BIBLIOGRAFIA.....	42
XIII. ANEXOS.....	47

RESUMEN

La Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el contexto laboral, se han convertido en un tema relevante, porque se ha descubierto que la clave del éxito de las organizaciones depende en gran manera, del grado en que el personal que labora conozca y controle sus emociones. **Problema:** ¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los centros de salud del municipio de León? **Objetivos: General:** Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del municipio de León. **Específicos:** **1)** Describir los datos socio demográficos del Personal de Enfermería. **2)** Evaluar la Inteligencia Emocional en el Personal de Enfermería. **3)** Identificar el grado de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería. **4)** Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería. El estudio descriptivo-correlacional de corte transversal. Población de 120 enfermeras(os). El registro primario lo constituyo un Cuestionario de Datos Socio demográfico y las Escalas de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. **Resultados:** El 60% posee una adecuada percepción, el 64.2% una adecuada comprensión y el 62.5% adecuada regulación. El 69.2% presenta una mayor satisfacción laboral. El 60% tiene una adecuada inteligencia emocional posee una mayor satisfacción laboral. Confirmando la hipótesis planteada. **Conclusiones:** La mayoría de los participantes en el estudio posee una adecuada inteligencia emocional en sus tres componentes y se encuentran mayormente satisfechos laboralmente. **Recomendaciones: A las autoridades:** Educación sanitaria al personal de enfermería. **Al personal:** Educación Emocional.

I. INTRODUCCION.

Los estudios más recientes sobre salud laboral y prevención de riesgos laborales indican que para prevenir el estrés y fomentar la motivación y satisfacción en el trabajo, es necesario partir de un modelo interaccionista en el que se tengan en cuenta las características del ambiente laboral, las características de los empleados y la interacción entre ellas. Dentro de las características individuales, una de las más estudiadas es el autocontrol (cognitivo y emocional), y los resultados de estos estudios indican que esta variable influye en las actitudes hacia el trabajo y en el rendimiento, y está relacionada con el éxito laboral. De acuerdo con este planteamiento, surge un nuevo concepto que está adquiriendo cada vez más protagonismo en el panorama de la investigación psicológica actual: la Inteligencia Emocional. (*Berrios, Martos.; 2006*)

El concepto de Inteligencia Emocional fue descrito por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer, sin embargo, su conocimiento a nivel mundial surge a partir de la obra de Daniel Goleman (1996) titulada "Inteligencia Emocional", que recoge el pensamiento de numerosos científicos del comportamiento humano que cuestionan el valor de la inteligencia racional como predictor de éxito en las tareas concretas de la vida, en los diversos ámbitos de la familia, los negocios, la toma de decisiones, el desempeño profesional, etc.

Posteriormente, la proliferación de trabajos sobre este tema ha sido constante, y han surgido numerosos modelos y propuestas que, para explicar el comportamiento humano en diferentes contextos sociales o laborales, tienen en cuenta este concepto.

En esta investigación partimos del modelo de Mayer y Salovey (1997), según el cual la Inteligencia Emocional se define como el resultado de una interacción adaptativa entre las emociones y la propia cognición, en la que se incluye la habilidad para percibir, asimilar, entender y manejar las emociones propias y las de los demás.

Este concepto adquiere especial relevancia en las denominadas profesiones asistenciales como por ejemplo médicos, enfermeros, policías, bomberos, etc, en las que la atención al usuario, cliente o paciente es una de las principales tareas del ocupante del puesto. En esta atención individualizada, el profesional ha de tener habilidad para controlar sus propias emociones y detectar, interpretar y manejar correctamente las emociones de los demás, ya que éstas son un indicador de las necesidades del paciente.

La "Inteligencia Emocional" enfatiza el papel preponderante que ejercen las emociones dentro del funcionamiento psicológico de una persona cuando ésta se ve enfrentada a momentos difíciles y tareas importantes: los peligros, las pérdidas dolorosas, la persistencia hacia una meta a pesar de los fracasos, el enfrentar riesgos, los conflictos con un compañero en el trabajo. En todas estas situaciones hay una influencia emocional que puede resultar en una acción que culmine de modo exitoso o bien interferir negativamente en el desempeño final. Cada emoción ofrece una disposición definida a la acción, de manera que el repertorio emocional de la persona y su forma de operar influirá decisivamente en el éxito o fracaso que obtenga en las tareas que emprenda. (*Goleman, D.; 1996*)

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes pero también hay otros de gran trascendencia: *sus características personales*. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (*Shultz; 1991*).

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrolla los primeros estudios sobre esta temática, definiendo la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en

cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. (Rosillo; 2012).

Hoy en día la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el contexto laboral, se han convertido en un tema relevante, porque se ha descubierto que la clave del éxito de las organizaciones depende en gran manera, del grado en que el personal que labora conozca y controle sus emociones, factor que aplicado al servicio del sector hospitalario le permitirá establecer buenas y optimas relaciones interpersonales con sus jefes, compañeros de trabajo y usuarios. (*Calderón, A.; 1999*)

II. ANTECEDENTES.

Un estudio realizado a la variable Inteligencia Emocional asociada a la Salud fue: "La Inteligencia Emocional y Estado Depresivo durante el embarazo", esta investigación fue realizada por la Universidad de Málaga, España, en el Hospital Materno Infantil de dicha ciudad, el cual se realizó con una muestra de 217 mujeres embarazadas de la provincia de Málaga. Se analizó cómo se relaciona Inteligencia Emocional con la sintomatología depresiva mostrada por las embarazadas.

Los resultados indicaron que las gestantes que manifestaron depresión leve o moderada fueron aquellas que mostraron niveles de inteligencia emocional más bajos. (Fernández, P.; 2000)

Dentro de esta línea de investigación, numerosos autores han trabajado en contextos hospitalarios con muestras de enfermeras. Por ejemplo, McQueen (2004) señala que las enfermeras se muestran sensibles a las emociones de los pacientes a la hora de valorar sus necesidades. Limonero, Tomas-Sábato, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004), realizaron un estudio sobre estrés e inteligencia emocional percibida en profesionales de la enfermería, y encontraron que aquellos sujetos con altas puntuaciones en dos de las dimensiones de la Inteligencia Emocional Percibida (Claridad emocional y Reparación de las propias emociones) mostraban bajos niveles de estrés. En otro estudio más reciente, Tsaousis y Nikolau (2005) analizaron la relación entre la Inteligencia Emocional y la salud física y psicológica. Los resultados indicaron que existe una correlación negativa entre la Inteligencia Emocional y un pobre estado de salud general.

Además, también se ha estudiado la Satisfacción Laboral en relación con diferentes variables individuales de salud y bienestar, como por ejemplo la Inteligencia Emocional. En esta línea, destaca el estudio de Cummings, Hayduk y Estabrooks (2005), que trabajaron con una muestra de 6.526 profesionales de enfermería, cuyos resultados indican que las enfermeras que adoptaban un estilo de liderazgo basado en competencias propias de la Inteligencia Emocional informaban de menor cansancio emocional y menos síntomas psicósomáticos, de mayor salud emocional, más satisfacción con su trabajo, y mayor conocimiento de las necesidades de sus

pacientes, que las enfermeras que no basaban su estilo de liderazgo en dichas competencias. Por otra parte, numerosos autores han encontrado una relación positiva entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral (Downey, 2005; Thiebau y cols., 2005; Wong, Wong y Law, 2005; Sinha y Jain, 2004; Lounsbury y cols., 2003; Abraham, 2000), sin embargo, también existen trabajos en los que no se ha confirmado dicha relación (Donalson-Feilder y Bond, 2004; Srivastava y Bharamanaikar, 2004).

Un ejemplo de estos estudios es la investigación realizada en Chile llamada: "Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de Concepción, Chile". En el cual como resultado principal se obtuvo, que las enfermeras se perciben levemente satisfechas laboralmente. (*Perea, J.; 2008*).

Una de las investigaciones que se asemeja más a la investigación que se pretende realizar es: Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga. Perea Baena, José Manuel; Sánchez Gil, Luisa María; Fernández Berrocal, Pablo. (2008). Los resultados indicaron que existía una relación entre un factor de la Inteligencia Emocional percibida (regulación emocional) y la Satisfacción Laboral extrínseca y total. (*Perea, J.; 2008*.)

Estos estudios, cuyos resultados son contradictorios, no permiten establecer conclusiones definitivas acerca de la influencia que tiene la Inteligencia Emocional sobre las actitudes y el comportamiento en el trabajo. Por ello, el presente trabajo tiene como principal objetivo, comprobar si existe alguna relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral.

Cabe mencionar que dentro de la revisión bibliográfica no se logró encontrar datos-información acerca de investigaciones sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería realizadas tanto en Centroamérica como en Nicaragua, es por eso que nace la importancia de la presente investigación de manera que ésta aporte datos relevantes en el conocimiento de este sector laboral en específico.

III. JUSTIFICACIÓN.

La Inteligencia Emocional es una de las variables individuales que predicen el rendimiento en el trabajo y, aunque todavía los estudios con rigor científico realizados en ambientes laborales son escasos, es uno de los criterios que se tienen en cuenta en los procesos de selección de personal y la satisfacción en el trabajo. Con lo cual, este concepto está adquiriendo cada vez más protagonismo en el panorama de la investigación psicológica actual.

En la presente investigación se consideró de manera especial abordar la relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería, ya que debemos tener presente que los trabajadores de la salud ocupan gran parte de la vida adulta en el empleo, y que éste determina el nivel socio económico en que se desenvuelven, y la seguridad emocional, personal y de sus familias, por lo cual las condiciones del medioambiente en el que desarrollan su labor diaria, cobra aún mayor importancia, condicionando en gran medida el desarrollo personal y la Satisfacción Laboral que puedan alcanzar.

Dando paso a enfatizar el papel cada vez mayor que juega la Inteligencia Emocional en el Contexto Laboral, ya que el personal es una clave para lograr la calidad y calidez en la atención, por ello es indispensable conocer con la mayor precisión posible sus necesidades y describir si existe una influencia positiva entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los centros de salud del municipio de León, período septiembre 2011 – abril 2012?

V. OBJETIVOS.

GENERAL:

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del municipio de León.

ESPECIFICOS:

1. Describir los datos sociodemográficos del Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León.
2. Evaluar la Inteligencia Emocional en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León.
3. Identificar el grado de Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León.
4. Establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León.

VI. MARCO TEORICO.

Al referirnos a Inteligencia Emocional, es preciso conocer los siguientes aspectos:

Las emociones: son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo.

Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del Sistema Nervioso Autónomo y la del Sistema Endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas. (*Wikipedia.; 2001*)

La inteligencia: es el término global mediante el cual se describe una propiedad de la mente en la que se relacionan habilidades tales como las capacidades del pensamiento abstracto, el entendimiento, la comunicación, el raciocinio, el aprendizaje, la planificación y la solución de problemas. El diccionario de la Real Academia Española de la lengua define la **inteligencia** (del latín *intellegentia*), entre otras acepciones como la "*capacidad para entender o comprender*" y como la "*capacidad para resolver problemas*". La inteligencia parece estar ligada a otras funciones mentales como la percepción, o capacidad de recibir información, y la memoria, o capacidad de almacenarla. (*Wikipedia.; 2003.*)

La inteligencia emocional: es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales, etc., y que puede definirse, según el propio Goleman, como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

La definición de Salovey subsume a las inteligencias personales de Gardner y las organiza hasta llegar a abarcar cinco competencias principales:

Salovey la definió como *"un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y las de los demás, discriminar entre ellas, y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno"* (Mayer y Salovey, 1993: 433). Según Salovey y Mayer (1990), este concepto de IE subsume a los conceptos de inteligencia intrapersonal e interpersonal que propone Gardner (1983), dándole además un enfoque menos cognitivo, pero añadiéndole el componente emocional que Gardner obvia, probablemente por estar inmerso en el enfoque de la época, donde la Psicología Cognitiva todavía predominaba como paradigma. Este concepto propuesto por Salovey y Mayer incluye además el hecho de que son metahabilidades que pueden ser categorizadas en cinco competencias o dimensiones (Mayer, Salovey; 2003):

1. El conocimiento de las propias emociones. El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional. La capacidad de seguir momento a momento nuestros sentimientos resulta crucial para la introspección psicológica y para la comprensión de uno mismo.

Por otro lado, la incapacidad de percibir nuestros verdaderos sentimientos nos deja completamente a su merced. Las personas que tienen una mayor certeza de sus emociones suelen dirigir mejor sus vidas, ya que tienen un conocimiento seguro de cuáles son sus sentimientos reales, por ejemplo, a la hora de decidir con quién casarse o qué profesión elegir.

2. La capacidad de controlar las emociones. La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. La capacidad de tranquilizarse a uno mismo, de desembarazarse de la

ansiedad, de la tristeza, de la irritabilidad exagerada y de las consecuencias que acarrea su ausencia. Las personas que carecen de esta habilidad tienen que batallar constantemente con las tensiones desagradables mientras que, por el contrario, quienes destacan en el ejercicio de esta capacidad se recuperan mucho más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida.

3. *La capacidad de motivarse uno mismo.* El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para espolear y mantener la atención, la motivación y la creatividad. El autocontrol emocional —la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la impulsividad— constituye un imponderable que subyace a todo logro. Y si somos capaces de sumergimos en el estado de «flujo» estaremos más capacitados para lograr resultados sobresalientes en cualquier área de la vida. Las personas que tienen esta habilidad suelen ser más productivas y eficaces en todas las empresas que acometen.

4. *El reconocimiento de las emociones ajenas.* La **empatía**, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la «*habilidad popular*» fundamental. Las raíces de la empatía, el coste social de la falta de armonía emocional y las razones por las cuales la empatía puede prender la llama del altruismo. Las personas empáticas suelen sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y esta capacidad las hace más aptas para el desempeño de vocaciones tales como las profesiones sanitarias, la docencia, las ventas y la dirección de empresas.

5. *El control de las relaciones.* El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. La competencia o la incompetencia social y las habilidades concretas involucradas en esta facultad. Éstas son las habilidades que subyacen a la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que sobresalen en este tipo de habilidades suelen ser auténticas «estrellas» que tienen éxito en todas las actividades vinculadas a la relación interpersonal. No todas las personas manifiestan el mismo grado de pericia en cada uno de estos dominios. Hay quienes son sumamente diestros en gobernar su propia ansiedad, por ejemplo, pero en cambio, son

relativamente ineptos cuando se trata de apaciguar los trastornos emocionales ajenos. A fin de cuentas, el sustrato de nuestra pericia al respecto es, sin duda, neurológico, pero, como veremos a continuación, el cerebro es asombrosamente plástico y se halla sometido a un continuo proceso de aprendizaje. Las lagunas en la habilidad emocional pueden remediarse y, en términos generales, cada uno de estos dominios representa un conjunto de hábitos y de reacciones que, con el esfuerzo adecuado, pueden llegar a mejorarse. (*Goleman, D.; 1996*)

Diferentes concepciones de la Inteligencia Emocional:

- Es la habilidad de conocerse a sí mismo y a sus semejantes con el fin de vivir armónicamente en una sociedad cada vez más interactiva. (*Roció Cárdenas Romero*)
- Habilidad que tiene el ser humano para establecer buenas relaciones interpersonales. Consiste también en las potencialidades que tiene el ser humano a nivel cognitivo y social que le permite adaptarse adecuadamente a una cultura determinada. (*Claudia Zamudio Piñeros*)
- La inteligencia emocional, es la capacidad que tenemos de poder manejar emociones y sentimientos, por medio del uso de la razón., no siempre domina la razón, ya que a veces nos dejamos llevar por las emociones, y viceversa, más bien estamos en un equilibrio constante. (*Cynthia Torres*)
- Es la capacidad del ser humano, de poder interactuar con otras personas en forma armónica y respetuosa, generando una atmósfera de confianza y empatía (tener la habilidad mental de ubicarse siempre dentro de las circunstancias que se vivan en cada oportunidad y sacar el máximo provecho de esas oportunidades, tanto para el individuo como para los que interactúan con él). (*Milton Ureña*)
- Es la habilidad del ser humano para equilibrar sus sentimientos, orientados a crear relaciones productivas con sus semejantes. La Inteligencia Emocional implica motivación a otros y a sí mismo, buscando resultados, tomando decisiones bajo presión, con una clara visión del futuro. (*Méndez, O.; 2002*)

Satisfacción Laboral: Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Esta a su vez puede verse afectada por dos tipos de motivación:

La motivación intrínseca: Se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la auto superación o la sensación de éxito.

La Motivación extrínseca: Aparece cuando lo que atrae al individuo mismo de uno no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa).

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".
(Márquez, M.; 2010.)

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, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

Estas características personales son las que acabarán determinando 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.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicosomáticas diversas, estrés, etc.
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

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. (*Olguín, J.; 2000*)

La Inteligencia Emocional: herramienta fundamental para los (las) trabajadores de la salud.

En particular, el profesional de enfermería contribuye preponderante en los procesos de atención a los pacientes, por esta razón, se hace indispensable que desarrolle y madure las competencias emocionales que le permitan comprender y atender las necesidades en las personas. La propuesta consiste en practicar un cuidado basado en la inteligencia emocional de cada enfermera(o), factor significativo en la relación cotidiana enfermera- paciente. Las emociones son reconocidas como elementos esenciales en la salud de los individuos, con influencia en el equilibrio biopsicosocial y espiritual. Existen estudios que refieren los beneficios de los sentimientos positivos y del poder curativo del apoyo emocional proporcionado por las personas que rodean a los pacientes. Se encuentran también documentados los casos en que ha existido un descuido de la realidad emocional de las enfermedades y en consecuencia la vulnerabilidad de los pacientes ante las afecciones. La enfermera(o) profesional debe aspirar a lograr la autoconciencia que le permita reconocer sus propios estados de ánimo y trabajar para madurar la conciencia emocional, que la lleve a la autoevaluación de sus fortalezas y debilidades y al desarrollo de acciones que le generen sentimientos de autoconfianza a partir de sus valores y capacidades. *(Jiménez, L.; 2005).*

A través del desarrollo de la autorregulación, manejar emociones perturbadoras e impulsos arrebatados, así como, el mantener estándares adecuados de honestidad, integridad y desarrollo de una conciencia de responsabilidad en su propio desempeño laboral y adaptación a los procesos de cambio. La motivación es un estado emocional que mantiene el impulso hacia el cumplimiento de metas y estándares de excelencia laboral; rescata y revive el compromiso con la organización o institución y con el grupo de trabajo de buscar los incentivos para reaccionar con optimismo ante las oportunidades de crecimiento y desarrollo. Uno de los elementos claves de inteligencia emocional a desarrollar por la enfermera(o) en el trato cotidiano con los pacientes, es la empatía, que implica la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones identificadas en los otros. Así como, la comprensión de los demás, al darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de compañeros de trabajo y pacientes. Importante también es el servicio de orientación,

que permite a la enfermera anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del paciente, potenciar la diversidad, cultivar las oportunidades laborales entre las personas del grupo interdisciplinario de salud y lograr una conciencia política que permita leer las corrientes emocionales del grupo y el poder de las relaciones entre sus miembros. *(Jiménez, L.; 2005).*

La destreza social en la enfermera(o) es otro componente emocional que implica, desarrollar las siguientes capacidades emocionales: la influencia, permite idear tácticas efectivas de persuasión para la aceptación de los diversos tratamientos que se establecen en los pacientes; la comunicación, implica saber escuchar abiertamente los mensajes y al mismo tiempo permite elaborar respuestas convincentes; el manejo de conflictos, permite negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo; el liderazgo, para inspirar y guiar a los individuos sanos o enfermos a fomentar y recuperar la salud. La enfermera debe aprender a ser un catalizador del cambio, iniciador o administrador de las situaciones nuevas y ser un constructor de lazos con el fin de alimentar y reforzar las relaciones interpersonales del grupo de trabajo, al propiciar un sistema de colaboración y cooperación para trabajar con otros en el logro de metas compartidas relacionadas con los cuidados y sustentados en las relaciones e interacciones con los pacientes.

Finalmente la Inteligencia Emocional y las competencias que con ésta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, como base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal que implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas; y la inteligencia intrapersonal referida al conocimiento de uno mismo y de todos los procesos relacionados, de autoconfianza y automotivación. *(Jiménez, L.; 2005).*

Satisfacción laboral: Trabajadores(as) de la Salud.

Debemos tener presente que los trabajadores de la Salud ocupan gran parte de la vida adulta en el empleo, y que éste determina el nivel socio económico en que se desenvuelven, y la seguridad emocional, personal y de sus familias, por lo cual las condiciones del medioambiente en el que desarrollan su labor diaria, cobra aún mayor importancia, condicionando en gran medida el desarrollo personal y la Satisfacción Laboral que puedan alcanzar.

No podemos dejar de mencionar en este análisis, otras dimensiones de la persona que van más allá de su rol como trabajador, esto es, en su proyección dentro de su grupo familiar más cercano y la sociedad en general. La autovaloración y la Satisfacción Laboral trascienden al ámbito familiar influyendo en las expectativas y las proyecciones de la familia: de bienestar material, realización de proyectos y logros. (*Ávila, J.; 2006*).

Es habitual encontrar que los trabajadores de la atención de salud se sientan poco reconocidos en su labor. Al indagar qué se espera en este aspecto, surgen elementos tales como: reconocimientos verbales, escritos y monetarios. Esto tiene que ver con percepciones individuales subjetivas, que no siempre son compartidas y en ocasiones provocan roces en el equipo. En este punto cabe señalar que nos parece que las calificaciones que se realizan cada año, no contribuyen a mejorar el clima laboral, las pautas de evaluación son modificadas constantemente, sin encontrar una forma objetiva de calificación, además hay que considerar que no es una práctica habitual el registrar anotaciones en la hoja de vida de los trabajadores. Con respecto a la remuneración en la atención de salud, el sueldo está constituido en parte significativa por asignaciones, sujetas a evaluaciones y cumplimiento de metas, esto que puede resultar estimulante para algunos es visto y percibido con incertidumbre por otros. (*Ávila, J.; 2006*).

Sin embargo también los estudios muestran que los trabajadores se sienten satisfechos con la forma en que realizan su trabajo, se sienten en su mayoría motivados por la tarea, eficaces en su labor, además una proporción importante siente que el trabajo satisface además de sus necesidades básicas, las de

realización personal, esto es especialmente notorio en el segmento de profesionales en relación al resto de trabajadores de los equipos. (*Ávila, J.; 2006*).

Las experiencias en la atención de salud nos señala que la satisfacción/insatisfacción en el trabajo está cruzada por varios factores, que como señalan algunos autores tiene a los menos dos vertientes: las características personales (expectativas, necesidades, valores...) y los propios del trabajo, es así como se manifiesta en los ambientes laborales de la atención primaria de salud, un grado de insatisfacción dado por las malas relaciones interpersonales; entendiéndose por tal el hostigamiento laboral (mobbing), agresiones verbales entre pares o entre jefes y subordinados, rumores, descalificaciones, crítica destructiva, negativismo, amenazas veladas o explícitas, siendo según nuestra percepción más común el conflicto con la jefatura y que sería más dañino cuando se da entre pares, por la proximidad en los espacios laborales y de afectividad en algunos casos. (*Ávila, J.; 2006*).

VII. DISEÑO METODOLOGICO.

Tipo de estudio: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal, durante el periodo de septiembre 2011-abril 2012. Se utilizó un cuestionario con datos generales y dos instrumentos psicométricos: uno para evaluar Inteligencia Emocional *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24) y el otro para determinar el grado de Satisfacción Laboral utilizando una escala general de satisfacción.

Área de estudio: Los Centros de Salud del municipio de León.

Centros de Salud Mantica Berio ubicado al noreste, Perla María Norori ubicado al sur y Félix Pedro Picado ubicado al oeste del municipio de León, brindan atención integral de salud a la familia y comunidad. Cuenta con una diversidad de personal dirigido a las diferentes áreas de la salud, odontología, ginecología, pediatría, médicos general, personal de enfermería, laboratoristas y personal administrativo.

Unidad de análisis: Personal de Enfermería de los Centros de Salud Cabeceras del municipio de León.

Población del estudio: El estudio estuvo dirigido a todo el Personal de Enfermería que labora en los Centros de Salud Cabeceras del Municipio de León, como son: El Centro de Salud Mantica Berio, Perla María Norori y Félix Pedro Picado. Para un total de 120 participantes en el estudio. Por el número de Personal de Enfermería que labora en dichos Centros, no trabajamos con una muestra, sino que trabajamos con la población de estudio, es decir, el 100%.

Criterios de inclusión:

- ✓ Que la población en estudio se encuentre en disposición de participar en la investigación.
- ✓ Que la población en estudio labore dentro del personal de enfermería de los Centros de Salud Cabeceras del Municipio de León.

Criterios de exclusión:

- ✓ Que la población en estudio no se encuentre en disposición de participar en la investigación.
- ✓ Que la población en estudio no labore dentro de personal de enfermería de los Centros de Salud Cabeceras del Municipio de León.

Control de sesgos:**Posibles sesgos:**

- ✓ Que la población a quienes serán aplicados los instrumentos no comprendan las preguntas establecidas en este.
- ✓ Que la población seleccionada a participar en el estudio no se encuentren a la hora y fecha señalada.
- ✓ Que las condiciones del local no garanticen la privacidad, el espacio y las condiciones óptimas para la aplicación del instrumento.

Solución a posibles sesgos:

- ✓ Se realizó aclaraciones de dudas a la hora de la aplicación del instrumento.
- ✓ Se informó con anterioridad acerca del estudio que se iba a realizar para que los participantes en estudio se interesaran en el mismo y que se encontraran a la hora y fecha señalada.
- ✓ Garantizamos que el local prestara todas las condiciones.

Procedimiento para la recolección de la información:

Para la recopilación de la información, visitamos la Dirección de los diferentes Centros de Salud Cabeceras del Municipio de León, para solicitar autorización para el estudio de manera formal, y los datos acerca del número de personal de enfermería con el que cuentan. Todo esto con el objetivo de obtener datos exactos y así proceder a la obtención de los participantes en estudio.

Luego visitamos por segunda vez las oficinas de Dirección de los Centros de Salud Cabeceras, solicitando la autorización para aplicar los instrumentos al personal de enfermería, una vez dada la autorización, procedimos a visitar al personal de enfermería, les explicamos las generalidades del estudio y lo que se pretendía con

este, cabe recalcar que este procedimiento se realizó con una calendarización previa para la aplicación de los instrumentos, todo esto con el objetivo de realizarlo con la mayor organización posible.

Instrumentos para la recolección de la información:

- **TMMS-24**

Descripción:

Para evaluar inteligencia emocional en personal de enfermería, utilizamos un instrumento llamado: TMMS-24 está basada en *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones así como de nuestra capacidad para regularlas.

La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas: Percepción emocional, Comprensión de sentimientos y Regulación emocional. En la tabla 1 se muestran los tres componentes.

Tabla 1. Componentes de la IE en el test

DEFINICION	
Percepción	Soy capaz de <i>sentir y expresar</i> los sentimientos de forma adecuada.
Comprensión	<i>Comprendo</i> bien mis estados emocionales.
Regulación	Soy capaz de <i>regular los</i> estados emocionales correctamente.

Técnica de Aplicación:

La escala TMMS-24 tipo Liker, consta de 24 afirmaciones, donde el examinado deberá leer atentamente cada frase, indicando el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señalando con una X la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

Interpretación:

Se suman los ítems del 1 al 8 para el factor *percepción*, los ítems del 9 al 16 para el factor *comprensión* y del 17 al 24 para el factor *regulación*. Luego se procede a observar la puntuación en cada una de las tablas que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

	Puntuación Hombre	Puntuación Mujer
PERCEPCION	Debe mejorar su percepción: presta poca atención. ≤ 21	Debe mejorar su percepción: presta poca atención. ≤ 24
	Adecuada percepción 22 a 32	Adecuada percepción 25 a 35
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención: > 33	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención: > 36

COMPRESION	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

REGULACION	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
	Debe mejorar su regulacion ≤ 23	Debe mejorar su regulacion ≤ 23
	Adecuada regulacion 24 a 35	Adecuada regulacion 24 a 34
	Excelente regulacion > 36	Excelente regulacion > 35

- **Escala General de Satisfacción Laboral.**

Descripción:

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Esta escala fue diseñada para que pudiese ser contestada por cualquier empleado con independencia de su nivel académico. Está formada por 15 ítems, cada uno de los cuales presenta un formato de respuesta tipo Likert cuyo rango de puntuación oscila entre 0 (muy insatisfecho) y 6 (muy satisfecho). La Overall Job Satisfaction se divide en dos subescalas: 1) *Subescala de factores intrínsecos*: recoge la satisfacción del empleado con aspectos como el

reconocimiento obtenido por el trabajo, el nivel de responsabilidad que tiene en su trabajo, las posibilidades de promoción, el tipo de tareas que realiza, etc; 2) *Subescala de factores extrínsecos*: evalúa la satisfacción con aspectos como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Además, obtenemos un índice de *Satisfacción General* en el trabajo a partir de la suma de las puntuaciones en cada una de las subescalas.

En cuanto a las propiedades psicométricas del instrumento, es importante señalar que los coeficientes de consistencia interna (fiabilidad de la Escala) obtenidos para la escala de satisfacción general y para cada una de las subescalas son los siguientes: Satisfacción laboral extrínseca (entre .74 y .78), Satisfacción laboral intrínseca (entre .79 y .85) y Satisfacción general hacia el trabajo (entre .85 y .88).

Es decir, que *todos los ítems miden lo mismo*, y por lo tanto son *sumables* en una puntuación total única que *representa, mide* un rasgo. Por esta razón se denominan coeficientes de *consistencia interna*.

Dentro de las bondades del Instrumento se encuentra la evaluación de la Satisfacción Laboral Extrínseca e Intrínseca. Pero en la presente investigación se considero de manera única el evaluar la Satisfacción Laboral de manera global.

Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. (Pérez, Vega.; 2008)

Técnicas de Aplicación:

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto administrada y de ser aplicada colectivamente.

Consta de 15 enunciados en los que el examinado deberá dar respuesta a la siguiente consigna:

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

En esta investigación se reunió al colectivo del Personal de Enfermería, se les explico las instrucciones pertinentes al instrumentos, cada uno de ellos(ellas) respondieron de manera individual a los diferentes ítems planteados por la Escala de Satisfacción General, cabe mencionar que durante la aplicación el grupo a cargo de la investigación realizo aclaraciones de dudas y la supervisión del procedimiento para evitar posibles sesgos.

Interpretación:

La puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. Siendo por lo tanto ≤ 70 menor satisfacción laboral y ≥ 71 mayor satisfacción laboral.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Valoración:

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto esta escala no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Es interesante la obtención de estos tres índices para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

Plan de Análisis:

Para el procesamiento de análisis de los datos obtenidos en las escalas TMMS-24 y de Satisfacción Laboral, se utilizó el programa estadístico SPSS 19.0, luego procedimos a la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos de barras para obtener un mejor análisis y una mejor comprensión de todas las variables: socio demográficas, nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Para obtener la relación existente entre las variables antes mencionadas se realizó la Prueba de Significancia de Chi-Cuadrado, la cual parte de la hipótesis que las variables Inteligencia Emocional (Componente Percepción, Comprensión y Regulación) y Satisfacción General son independientes; es decir, que no existe ninguna relación entre ellas y por lo tanto ninguna ejerce influencia sobre la otra. El objetivo de esta prueba es comprobar la hipótesis mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de la significación es mayor o igual que el Alfa (0.05), se acepta la hipótesis, pero si es menor se rechaza.

Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variables que causa la influencia. Esta

prueba cuenta con la opción Alfa (α); este valor hace referencia al nivel de confianza que se desea que tenga los cálculos de la prueba; es decir, si queremos tener un nivel de confianza del 95%; el valor de alfa debe ser del 0.05, lo cual corresponde al complemento porcentual de la confianza.

Consideraciones éticas:

Están basadas en los principios de la Declaración de Helsinki, que dentro de sus principios básicos dice:

- ✓ Al sujeto investigado se debe respetar y salvaguardar su integridad física y mental.
- ✓ Se debe cesar cualquier investigación si los riesgos son mayores que los beneficios.
- ✓ Se está obligado a preservar la exactitud de los resultados.
- ✓ El investigado debe ser informado con exactitud de los objetivos, beneficios previstos, riesgos potenciales del estudio, y molestias que se pueden producir.
- ✓ No coaccionar jamás al firmar el consentimiento informado.
- ✓ El protocolo de investigación debe tener una declaración de las condiciones éticas pertinentes y deberá indicar que los principios enunciados en esta declaración se están cumpliendo.
- ✓ La información debe ceñirse estrictamente a la verdad.
- ✓ Los resultados deben publicarse.

Operacionalización de las variables.

Descriptores	Definición	Dimensión	Valor
Datos Socio Demográficos	Información general del personal de enfermería que permiten identificarlos o localizarlo de forma eficaz, rápida y que permitan distinguirlo claramente de los demás.	Edad	26-34 años 35-54 años 55-64 años
		Sexo	Hombre Mujer
		Estado Civil	Soltero/a Casado/a Divorciado/a Unión libre Viudo/a
		Cargo que desempeña	Licenciada(o) en Enfermería. Auxiliar en Enfermería.
		Horas de trabajo a la semana	Números de horas a la semana
		Antigüedad	Años de laborar
		Centro de Salud para el que labora	Mantica Berio Perla María Norori Félix Pedro Picado

		Factor Regulación	Excelente comprensión= >35 Hombres: Debe mejorar su regulación=<23 Adecuada regulación=24-35 Excelente regulación= >36 Mujeres: Debe mejorar su regulación= <23 Adecuada regulación= 24-34 Excelente regulación= >35
Satisfacción laboral	"Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".	Menor Satisfacción Mayor Satisfacción	≤70 puntuación total. ≥71 puntuación total

VIII. RESULTADOS.

1. Caracterización de la población.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
26 a 34 años	13	10.8%
35 a 54 años	105	87.5%
55 a 64 años	02	1.7%
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	111	92.5%
Masculino	09	7.5%
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	58	48.3%
Casado	47	39.2%
Unión Libre	11	9.2%
Viudo	04	3.3%
Cargo que ocupa	Frecuencia	Porcentaje
Licenciada en Enfermería	74	61.7%
Auxiliar de Enfermería	46	38.3%
Horas de Trabajo a la Semana	Frecuencia	Porcentaje
40 a 44 horas	57	47.5%
45 a 48 horas	63	52.5%
Años de Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
01 a 10 años	33	27.5%
11 a 20 años	50	41.7%

21 a mas	37	30.8%
Centros de salud	Frecuencia	Porcentaje
Mantica Berios	47	39.2%
Perla María Norori	34	28.3%
Félix Pedro Picado	39	32.5%
Total	120	100%

Fuente: Cuestionario Datos Sociodemográficos.

De acuerdo al primer objetivo planteado en esta investigación el cual es caracterizar a la población en estudio y basados en los datos obtenidos a partir de un Cuestionario de Datos Sociodemográficos, encontramos que la mayoría de los participantes son mujeres, esto puede deberse a que este tipo profesión se ha visto desempeñada mayormente por mujeres, según estereotipos sociales existentes.

En cuanto a la edad que predomina oscila entre 35 a 54 años, ya que son las edades más productivas laboralmente. Por ultimo las horas que este personal de enfermería invierte a la semana en sus puesto de trabajo, oscila en su mayoría de 45 a 48 horas, no obstante las enfermeras(os) manifestaron que invierten mas tiempo que el estipulado, en Jornadas de Vacunación, Emergencias Sanitarias u otras demandas de la comunidad.

2. Inteligencia Emocional en Personal de Enfermería:

Participaron en el estudio 120 integrantes del Personal de Enfermería de los cuales:

Basados en la interpretación de la Escala General de Inteligencia Emocional TMMS-24, de Salovey y Mayer, el cual a su vez está dividido en tres componentes fundamentales, a través de los cuales se evalúa la Inteligencia Emocional, por lo cual es preciso evaluarlo de forma individual.

a) Percepción:

Factor Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Presta Poca Atención	26	21.7%
Adecuada Percepción	72	60.0%
Presta Demasiada Atención	22	18.3%
Total	120	100%

Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.

En cuanto al Componente Percepción de la Inteligencia Emocional, se observa que el 60% de la población en estudio presenta una adecuada percepción, es decir, que son capaces de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada, es decir, saben leer sus sentimientos y emociones, etiquetarlos y vivenciarlos, distinguir el valor o contenido emocional de un evento o situación social.

b) Comprensión:

Factor Percepción	Frecuencia	Porcentaje
Debe Mejorar su Comprensión	15	12.5%
Adecuada Comprensión	77	64.2%
Excelente Comprensión	28	23.3%
Total	120	100%

Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.

En el Componente Comprensión, la mayoría de los (las) participantes del estudio, presentan una adecuada comprensión, es decir que entienden y a la vez relacionan las emociones con las situaciones que están viviendo.

c) Regulación:

Factor Regulación	Frecuencia	Porcentaje
Debe Mejorar su Regulación	19	15.8%
Adecuada Regulación	75	62.5%
Excelente Regulación	26	21.7%
Total	120	100%

Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.

En cuanto al Componente Regulación, más del 60% de los participantes en el estudio presenta una adecuada regulación de sus emociones, es decir, ser consciente de las emociones y a la vez saber dirigirlas.

3. Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería:

Satisfacción Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Menor Satisfacción	37	30.8%
Mayor Satisfacción	83	69.2%
Total	120	100%

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral.

El 69.2% del Personal de Enfermería que labora en los diferentes Centros de Salud del Municipio de León, se encuentran mayormente satisfechos.

4. Relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería:

Basado en la Prueba Estadística de Chi-cuadrado, propia del Programa Estadístico SPSS 19.0, la cual nos permitió determinar la relación entre ambas variables mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de la significación es mayor o igual que el Alfa (0.05), se acepta la hipótesis, es decir que ambas variables son independientes pero si es menor se rechaza, es decir, que existe relación.

También cabe mencionar, que debido a que la Escala TMMS-24 de la Inteligencia Emocional no nos proporciona una valor global de la misma, solamente nos aporta los valores divididos en sus tres componentes (Percepción, Comprensión y Regulación), por esta razón se procedió a establecer si existía relación entre ambas variables de manera individual con la Satisfacción Laboral Global. Obteniendo los siguientes resultados:

a) Percepción - Satisfacción Laboral:

	VALOR	SIG.ASINTONICA (BILATERAL)
Chi-cuadrado de Pearson	2.872	0.238

La variable Inteligencia Emocional (Factor Percepción) y la Satisfacción Laboral Global No están relacionadas entre sí. Ya que si se observa en la tabla anterior el valor de la significación es mayor a 0.05, lo cual indica que no existe relación significativa entre ambas variables, estadísticamente hablando.

b) Comprensión – Satisfacción Laboral:

	VALOR	SIG.ASINTONICA (BILATERAL)
Chi-cuadrado de Pearson	5.243	0.073

La variable Inteligencia Emocional (Factor Comprensión) y la Satisfacción Laboral Global No están relacionadas entre sí. Ya que si se observa en la tabla anterior el valor de la significación es mayor a 0.05, lo cual indica que no existe relación significativa entre ambas variables, estadísticamente hablando.

c) Regulación – Satisfacción Laboral:

	VALOR	SIG.ASINTONICA (BILATERAL)
Chi-cuadrado de Pearson	6.565	0.038

Relacionando este último factor regulación de la Inteligencia Emocional con la variable Satisfacción Laboral se observa que existe un valor de significación que nos indica que existe una relación entre ambas variables, ya que es menor a 0.05 según el valor de alfa.

IX. DISCUSION

La investigación: “Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Salud Mental de un hospital de Málaga”, los resultados de dicha investigación indicaron que existía una relación significativa entre ambas variables.

No correspondiendo así con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que al establecer la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral, encontramos que dos de los Componentes de la Inteligencia Emocional (Factor Percepción y Comprensión Emocional) no están relacionados con la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, según el nivel de significancia; lo que sugiere que ambas variables son independiente una de la otra y por lo tanto el hecho que el Personal de Enfermería presenten una adecuada percepción y comprensión de sus propias emociones y las de los demás, nos dice que este hecho no predice el grado de satisfacción laboral o viceversa.

Recogiendo el pensamiento de números científicos del comportamiento humano (Goleman; Mayer y Salovey), según los cuales plasman en sus obras la influencia que ejerce la Inteligencia Emocional en diversos ámbitos de la vida del ser humano como predictor de éxitos en las tareas concretas de la vida en especial en el desempeño profesional. En la presente investigación podemos observar como esta teoría antes mencionada no se comprueba de manera estadística y hace evidente que la Inteligencia Emocional solamente en el Factor Regulación de las propias emociones está relacionada con el grado de Satisfacción Laboral. Lo que nos lleva a inferir que la Regulación Emocional ayuda siendo consciente de las emociones y a la vez dirigir las. Lo cual es posible que se encuentre relacionado con la Satisfacción Laboral ya que esta no es más que la actitud positiva o negativa que tenga el trabajador hacia su propio trabajo.

La Investigación realizada en Chile: “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de hospitales públicos y privados de Concepción, Chile”. Cuyo resultado principal fue que las enfermeras se percibían levemente satisfechas; asociando lo antes mencionado no se ajusta con los datos obtenidos por la presente investigación donde el Personal de Enfermería participantes en el estudio se encuentra mayormente satisfecho. Lo que se puede deducir que hay que tener en cuenta no solamente las características personales del trabajador, sino también el lugar donde labora, el nivel de gratificación, la estabilidad, el horario de trabajo, el reconocimiento al trabajo que realiza, etc.

Dentro de esta línea de investigación, numerosos autores han trabajado en contextos hospitalarios con muestras de enfermeras. Por ejemplo, McQueen (2004) señala que las enfermeras se muestran sensibles a las emociones de los pacientes a la hora de valorar sus necesidades. Limonero, Tomas-Sábato, Fernández-Castro y Gómez-Benito (2004), realizaron un estudio sobre estrés e inteligencia emocional percibida en profesionales de la enfermería, y encontraron que aquellos sujetos con altas puntuaciones en dos de las dimensiones de la Inteligencia Emocional Percibida (Claridad emocional y Reparación de las propias emociones) mostraban bajos niveles de estrés. Comparando los resultados de estas investigaciones antes mencionadas y llevándolo a la interpretación de los datos obtenidos en la presente investigación se observa que la Inteligencia Emocional puede estar relacionada con diversas variables del aspecto psicológico del ser humano como el estrés y no solamente con la Satisfacción Laboral.

En otro estudio más reciente, Tsaousis y Nikolau (2005) analizaron la relación entre la Inteligencia Emocional y la salud física y psicológica. Los resultados indicaron que existe una correlación negativa entre la Inteligencia Emocional y un pobre estado de salud general. A diferencia de los resultados obtenidos en el presente estudio se puede decir que no siempre la Inteligencia Emocional está relacionada con diversas variables, sin embargo esto nos dice que es importante tomar en cuenta los factores situacionales importantes como: características personales, la población a la es dirigido el estudio, el contexto, el país, etc. Así como en la Satisfacción Laboral

influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo.

Finalmente la Inteligencia Emocional y las competencias que con ésta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, como base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal e intrapersonal. (*Jiménez, L.; 2005*). Esto comparado con la información proporcionada por esta investigación refiere que el Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León, en su mayoría poseen una Inteligencia Emocional Adecuada en sus tres componentes, es decir, que se puede ver como una característica positiva en este sector laboral.

X. CONCLUSIONES.

Al finalizar este trabajo investigativo y cumpliendo con los objetivos planteados llegamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ Del Personal de Enfermería participantes en el estudio, la mayoría pertenecen al sexo mujer, de estado civil soltero/a, entre las edades 35 a 54 años, ocupando el cargo de Licenciadas en Enfermería, laborando entre 45 a 48 horas a la semana y de 11 a 20 años de antigüedad laboral y en mayor número laborando en el Centro de Salud Mantica Berio.
- ✓ Según la Escala TMMS-24 de Salovey y Mayer, la mayoría de los participantes en el estudio, en el Componente Percepción son capaces de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada, es decir, saben leer sus sentimientos y emociones, etiquetarlos y vivenciarlos, distinguir el valor o contenido emocional de un evento o situación social; en el Componente Comprensión la mayoría comprende adecuadamente sus estados emocionales, es decir entender y relacionar las emociones con las situaciones que está viviendo y en el Componente Regulación, el Personal de Enfermería en su mayoría, es capaz de regular adecuadamente sus emociones, es decir ser consciente de las emociones y a la vez saber dirigir las.
- ✓ Basado en la Escala General de Satisfacción Laboral, la mayoría del Personal de Enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León, se encuentran satisfechos laboralmente.
- ✓ La Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería se hace evidente al correlacionar el Componente Regulación y Satisfacción Laboral, no obstante se observó que existe una relación significativa entre los Componentes Percepción y Comprensión Emocional y Satisfacción Laboral. Esto según la Prueba Estadística Chi-Cuadrado de Pearson del Programa SPSS.

XI. RECOMENDACIONES.

Al culminar la realización de esta investigación consideramos de suma importancia, proporcionar pautas para el fortalecer la salud mental del personal de enfermería, en la que podemos recomendar las siguientes:

A los Directores de Centros:

- Promover el conocimiento de temas de Salud Mental hacia el Personal de Enfermería, haciendo uso de los Recursos Humanos que ya poseen en dichos Centros de Salud, como Psicólogas, Docentes y Jefas de Enfermería. Estas podrían incluirse como parte de las actividades que ya están establecidas por los diferentes Centros de Salud, de ser posible una vez por mes a manera talleres, para que estos temas abordados en dichos encuentros puedan servir y seguir fortaleciendo las Competencias Emocionales que el Personal de Enfermería ya posee y porque no mejorarlas aun mas.
- Continuar fomentando la buena Organización de la Institución, ya hoy en día gracias a la labor de los Directores y Personal que labora en los Centros de Salud del Municipio de León, se ha visto una mejoría en cuanto a la Organización de dichos Centros, lo que podemos inferir que ha tenido un impacto positiva en la actitud de los empleados hacia sus puestos de trabajo.

Al Personal de Enfermería:

- Educación emocional por parte de las Jefas de Enfermería hacia su Personal a Cargo, para trabajar y fortalecer las diferentes competencias emocionales adquiridas, y así dar un conjunto de herramientas ayudándoles en situaciones de estrés y favoreciendo la adopción de comportamientos saludables. Ya para terminar, dado que son sus emociones las que las predisponen a actuar de una forma determinada, es imprescindible aprender a entenderlas ya que influirán en su manera de ser.

XII. BIBLIOGRAFIA.

Abraham R (2000). El papel de control sobre el trabajo como moderador de la disonancia emocional y las relaciones emocionales resultado de inteligencia. Revista de Psicología: interdisciplinaria y aplicada. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/22593/1/DPSA_Inteligencia%20emocional%20rasgo, %20autoeficacia. pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/22593/1/DPSA_Inteligencia%20emocional%20rasgo,%20autoeficacia.pdf)

Ávila, Jimena. Soto, Marlene (2006). Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Atención Primaria de Salud en Chile. Consultado el 05 de septiembre del 2011. Disponible en: <http://www.bing.com/search?q=Satisfaccion+laboral+de+trabajadores+de+APS+en+Chile&src=ie9tr>

Berrios, Martos. Landa, Augusto. Aguilar Luzón, María del Carmen. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index Enferm* [online]. 2006, vol.15, n.54 [citado 2011-10-26], pp. 30-34 .Disponible en: <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962006000200006&lng=es&nrm=iso>.ISSN1132-1296. doi: 10.4321/S1132-12962006000200006.

Calderón, A. (1999). Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Rev. Mapfre Medicina, 10,1.

Cummings, G. Hayduk, L. Estabrooks, C. (2005). La responsabilidad del liderazgo emocionalmente inteligente. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: <http://www.marcialpons.es/libros/liderazgoemocionalmenteinteligente/97897010423/>

Donaldson-Feilder, EJ. Bond, FW .(2004). La importancia relativa de aceptación psicológica y la inteligencia emocional al lugar de trabajo y bienestar. Consultado el 25 de septiembre del 2011. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf

Downey, J. (2005). La influencia de las emociones en la percepción de satisfacción en el trabajo entre la comunidad universitaria de administrador en Virginia. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: http://www.inteligencia-emocional.org/informacion/introduccion_inteligencia.htm

Fernández, P. Ramos, N. Orozco, F. (2000). Inteligencia emocional y estado depresivo durante el embarazo. Recuperado el 05 de agosto del 2011. Disponible en: http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf41estado_depresivo_durante_el_embarazo.pdf

Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos.

Jiménez, L. (2005). Consultado el 03 de septiembre del 2011. Disponible en: http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/05F885D0-2232-4719-A7AD_B4722FFA1483/0/3_121123.pdf

Limonero J, Tomas-Sábato J, Fernández-Castro J y Gómez-Benito J (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés del trabajo de enfermería. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/download/17/29

Lounsbury JW, Loveland JM, Sundstrom ED, Gibson LW, Drost AW y Hamrick FL (2003). Una investigación de los rasgos de la personalidad en relación a la satisfacción de su carrera. Consultado el 22 de octubre del 2011. Disponible en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdcongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/SALUD%20MENTAL/3.pdf

Márquez, M. (2010). Satisfacción laboral. Consultado el 23 abril del 2011. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

Mayer. J. Salovey, S. (2003). Mayer-Salovey-Caruso prueba de inteligencia emocional (MSCEIT). Revisado el 28 de abril del 2011. Disponible en: <http://translate.google.com.ni/translate?hl=es&sl=en&u=http://www.eiconsortium.org/measures/msceit.html&ei=HG5uTd7FEISCIaf055Vv&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CCMQ7gEwAA&prev=/search%3Fq%3DMayerSaloveyCaruso%2BEmotional%2BIntelligence%26hl%3Des%26sa%3DG%26biw%3D1362%26bih%3D635%26prmd%3Divns>

McQueen, A. (2004). Inteligencia Emocional en trabajo de Enfermería. Journal of Advanced Nursing. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: [http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/\(ISSN\)1365-2648](http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1111/(ISSN)1365-2648)

Méndez, O. (2002). Definiciones de Inteligencia Emocional (s.f). Recuperado el 21 de abril del 2011. Disponible en: <http://www.psicopedagogia.com/definicion/inteligencia%20emocional>.

Olguín, J. (2000). El origen de la inteligencia emocional. Consultado el 25 de abril del 2011. Disponible en: <http://www.grupoelron.org/autoconocimientoysalud/inteligenciaemocional>.

Perea, J. Sánchez, L. Fernández, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga. Consultado el 10 de marzo del 2011. Disponible en: <http://www.index-f.com/presencia/n7/p6681.php>

Pérez, J. Vega, M. (2008) NTP 394: Satisfacción Laboral: Escala general de satisfacción. Consultado el 26 de abril del 2011. Disponible en: http://www.jmcprl.net/ntps/@datos/ntp_394.htm

Robbins, Stephen, (1998). Fundamentos del Comportamiento Organizacional. México: Edit. Prentice Hall. Consultado el 06 de junio del 2012. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Rosillo, Velázquez, Marrero (2012). "La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 163, 2012. Consultado el 06 de junio del 2012. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*.. México: Edit. Me Graw Hill. Consultado el 06 de junio del 2012. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Sinha, AK. Jain, AK (2004). Inteligencia Emocional: Un imperativo para el nivel organizativo resultados relevantes. Estudios Psicológicos. Consultado el 23 de octubre del 2011. Disponible en: <http://home.iitk.ac.in/~aks/>

Srivastava K y Bharamanaikar SR (2004). La inteligencia emocional y el comportamiento de un liderazgo efectivo. Los estudios psicológicos. Consultado el 23 de octubre del 2011. Disponible en: <http://home.iitk.ac.in/~aks/>

Thiebaut, E. Breton, A. Lambolez, E. Richoux, V. (2005). Estudio de la relación entre los puntajes de inteligencia emocional de acuerdo con la satisfacción en el trabajo EQ-i Bar-On y Auto-percepción. Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: <http://www.cop.es/perfiles/contenido/trabajo.htm>

Tsaousis, I. Nikolaou, I. (2005). Explorar la relación de la inteligencia emocional con el funcionamiento de la salud física y psicológica. Consultado el 23 de marzo del 2011. Disponible en: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=900533

Wikipedia. La Enciclopedia Libre. (2001). Emoción. Recuperado el 30 de abril del 2011. Disponible en: <http://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n>

Wikipedia. La Enciclopedia libre. (2003). Inteligencia Emocional. Recuperado el 23 de abril del 2011. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Inteligencia_emocional

Wong, ChS. Wong, PM. Law, KS. (2005). El efecto de la interacción de la inteligencia emocional y el trabajo emocional en la satisfacción laboral: un ensayo de clasificación de Holanda, de las ocupaciones. Consultado el 24 de octubre del 2011. Disponible en: http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyo-F-C-CIFH/2MaterialdeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/PracticaInteligEmocional.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO

Estimada(o) participante:

Somos María José Centeno Gutiérrez y Darling José Morales Herrera, Egresadas de la Carrera de Psicología de la UNAN-LEON.

Por medio del presente cuestionario se pretende recopilar información esencial para la investigación que se está realizando acerca de "Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Personal de Enfermería del Hospital Rosario Lacayo y Centros de Salud Cabeceras del Municipio de León."

Los datos aquí proporcionados serán exclusivamente para fines investigativos, respetando la confidencialidad de los participantes.

Agradecemos de antemano su participación y valioso tiempo.

Marque con una X según corresponda:

Edad _____

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

Estado Civil: Soltero(a) _____ Casado(a) _____ Divorciado(a) _____ Unión libre _____

Viudo(a) _____

Licenciada en Enfermería: _____ Auxiliar de Enfermería: _____

Horas de trabajo a la semana: _____

Años de antigüedad: _____

Centro de Salud para el que labora:

- Mantica Berio _____
- Perla María Norori _____
- Félix Pedro Picado _____

Escala General de Satisfacción Laboral. (Warr, Cook y Wall.)

Atendiendo a como usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho...Muy insatisfecho), entre la que usted se posicionara, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

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

TMMS-24. Salovey y Mayer.

INSTRUCCIONES:

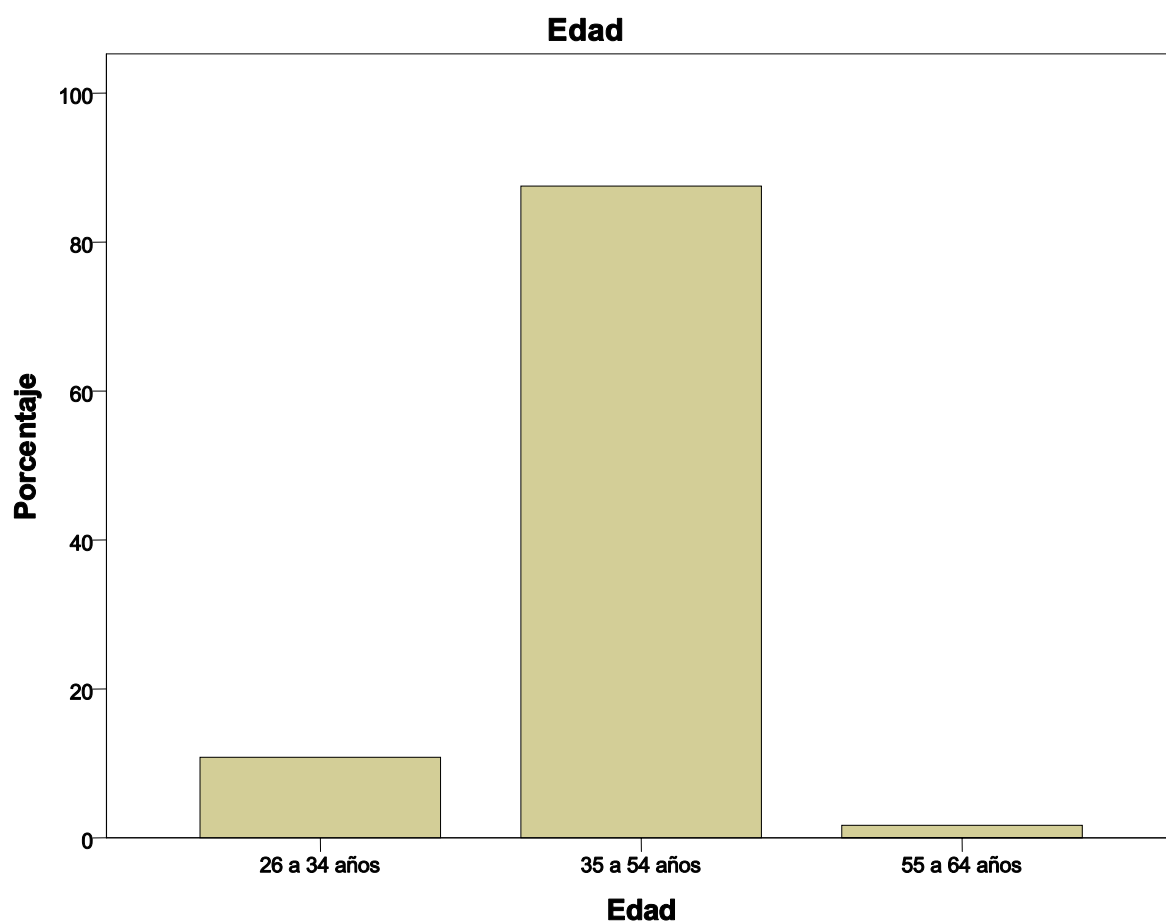
A continuación encontrarán algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

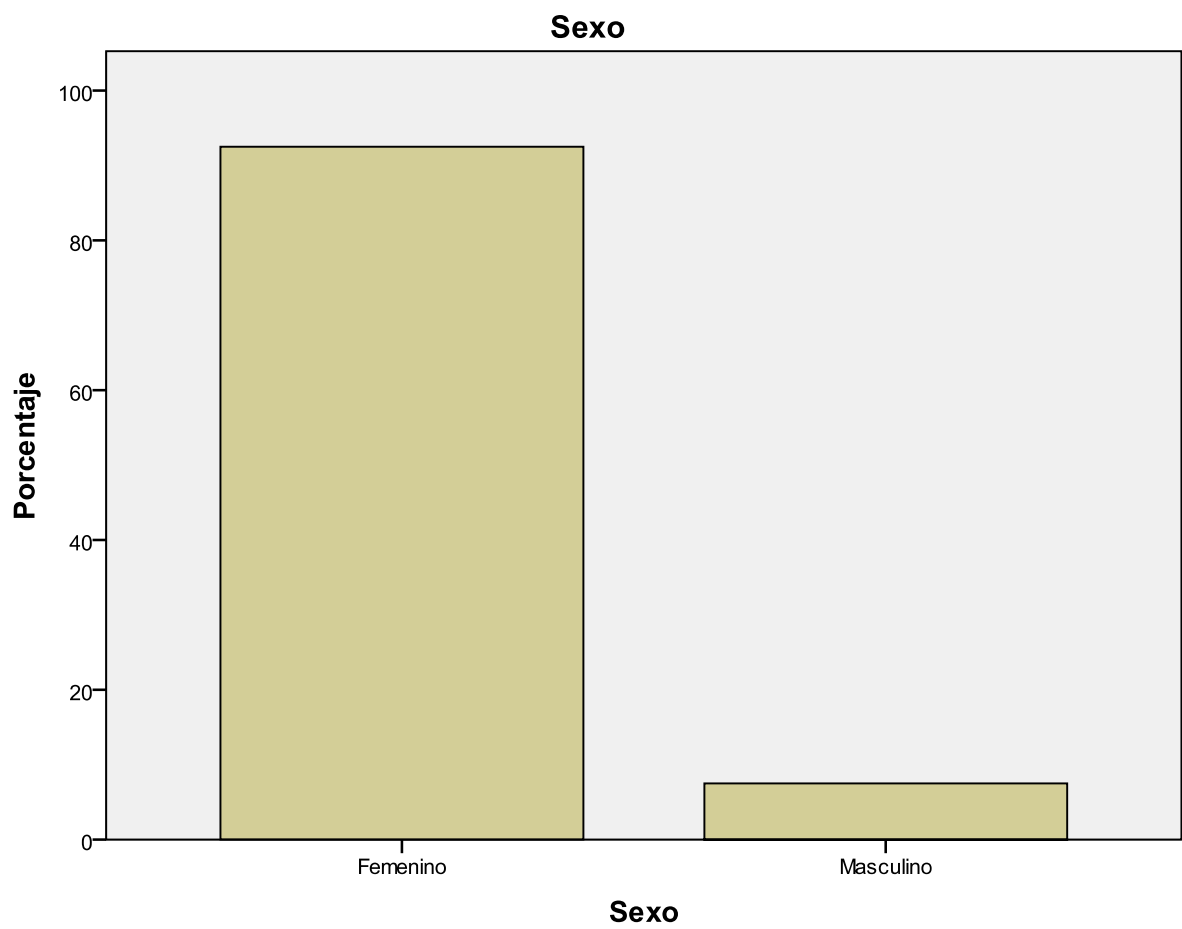
No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

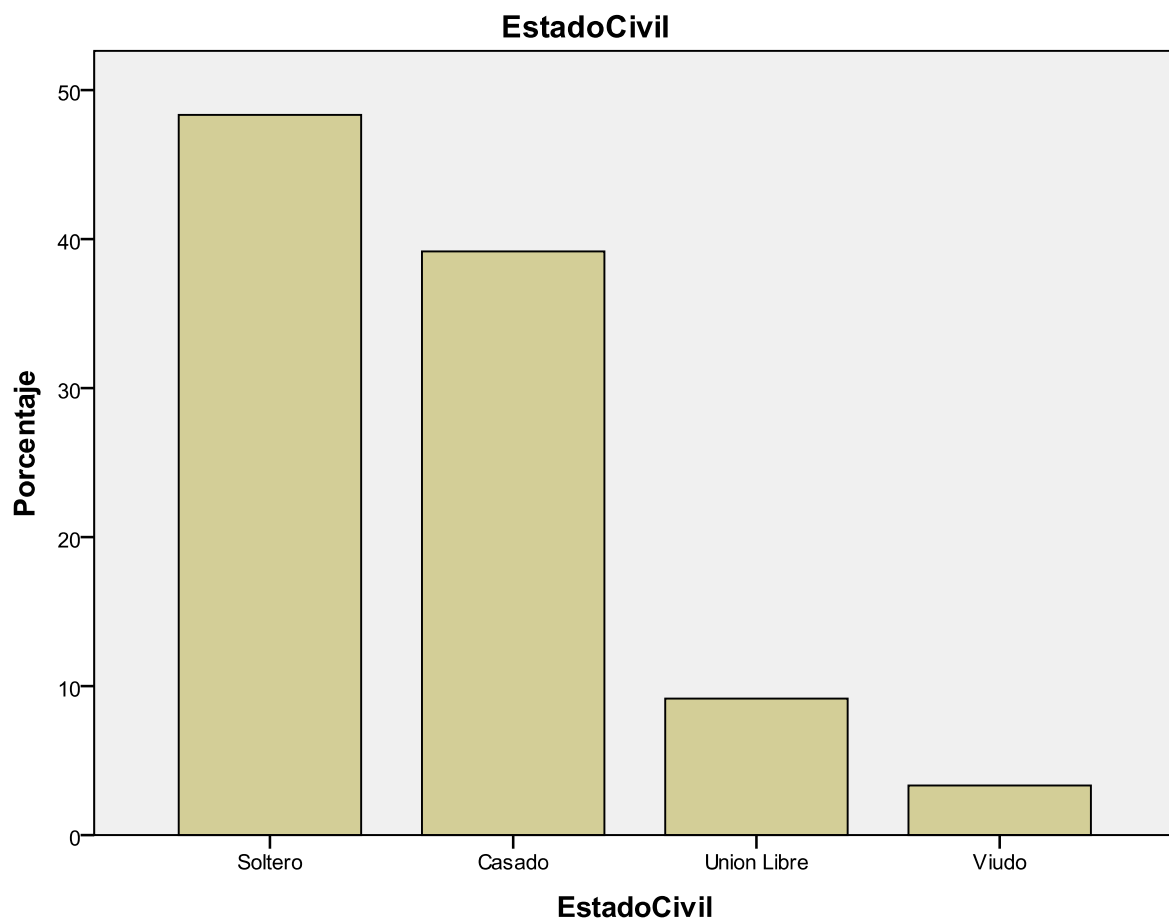
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a como me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claro mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre se como me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vuelta a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5



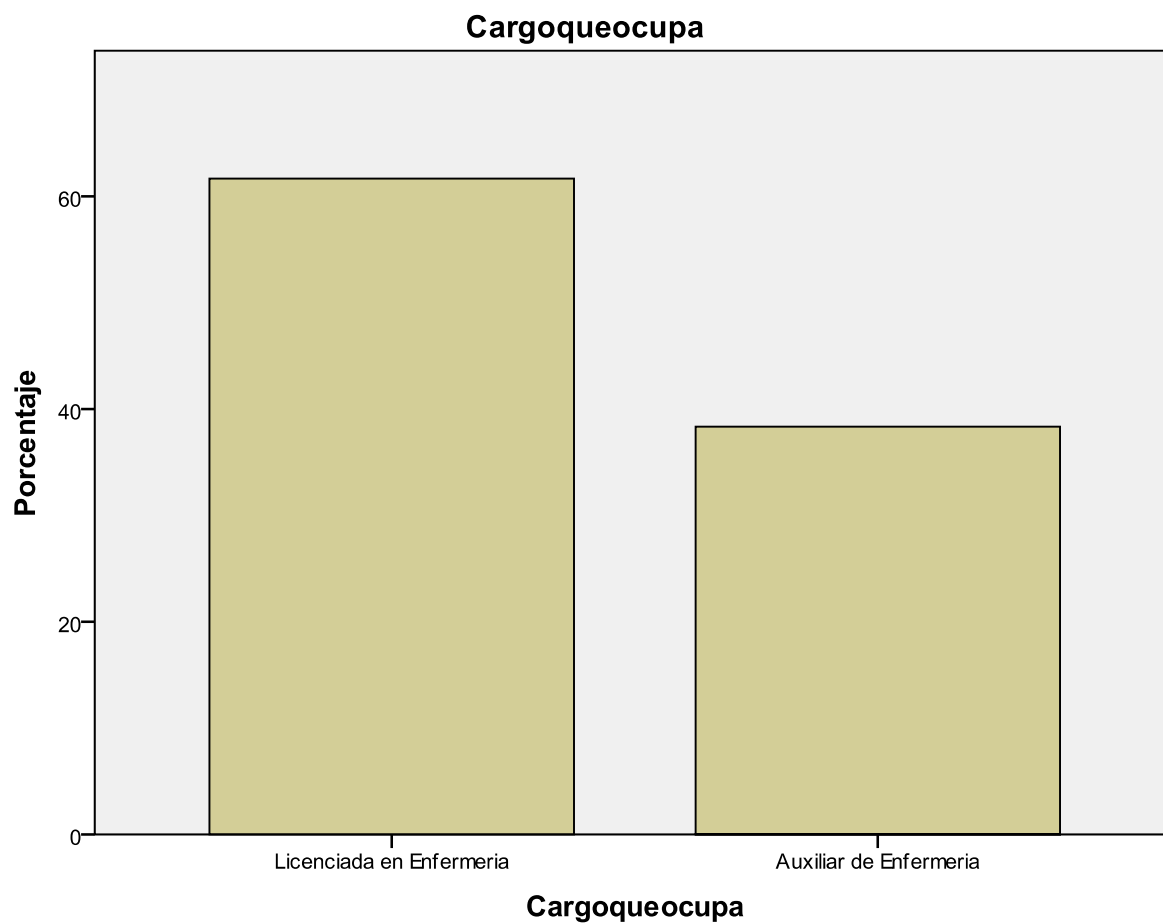
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



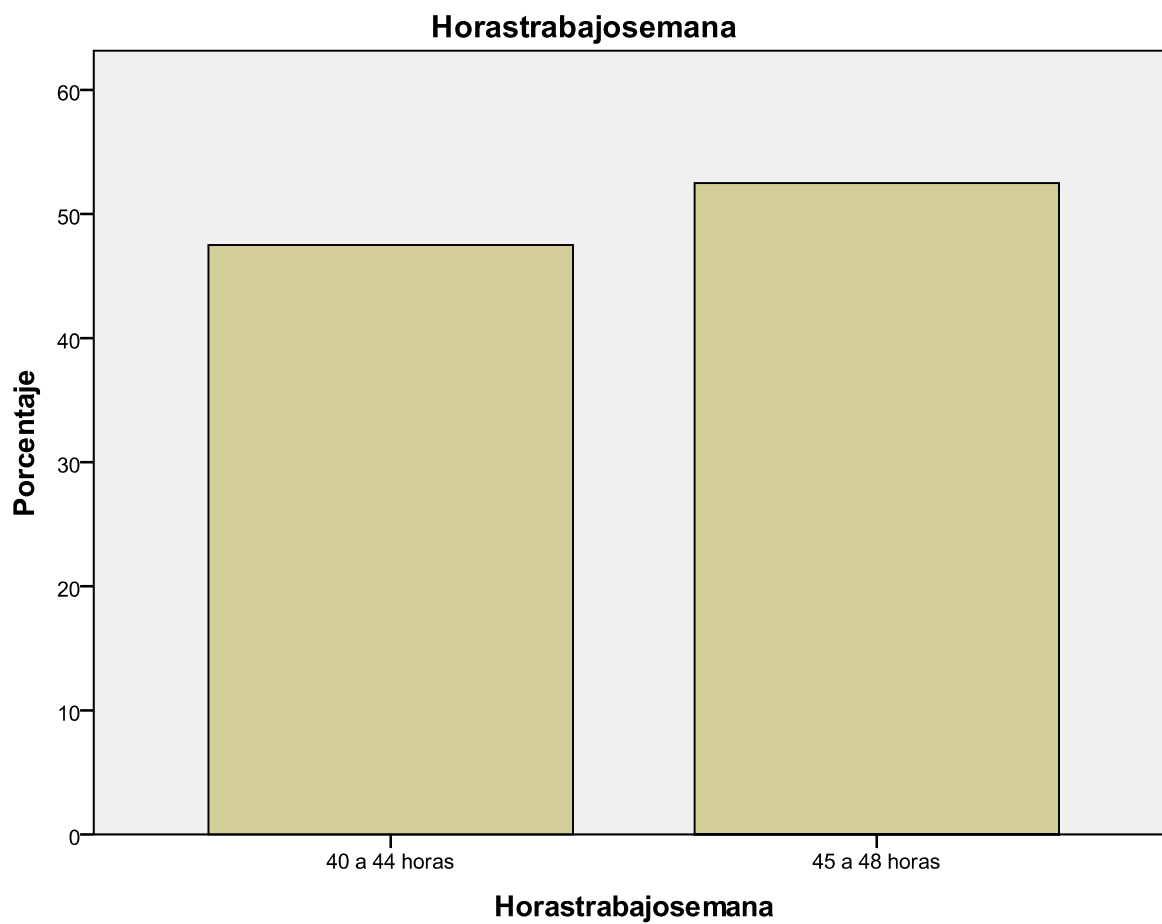
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



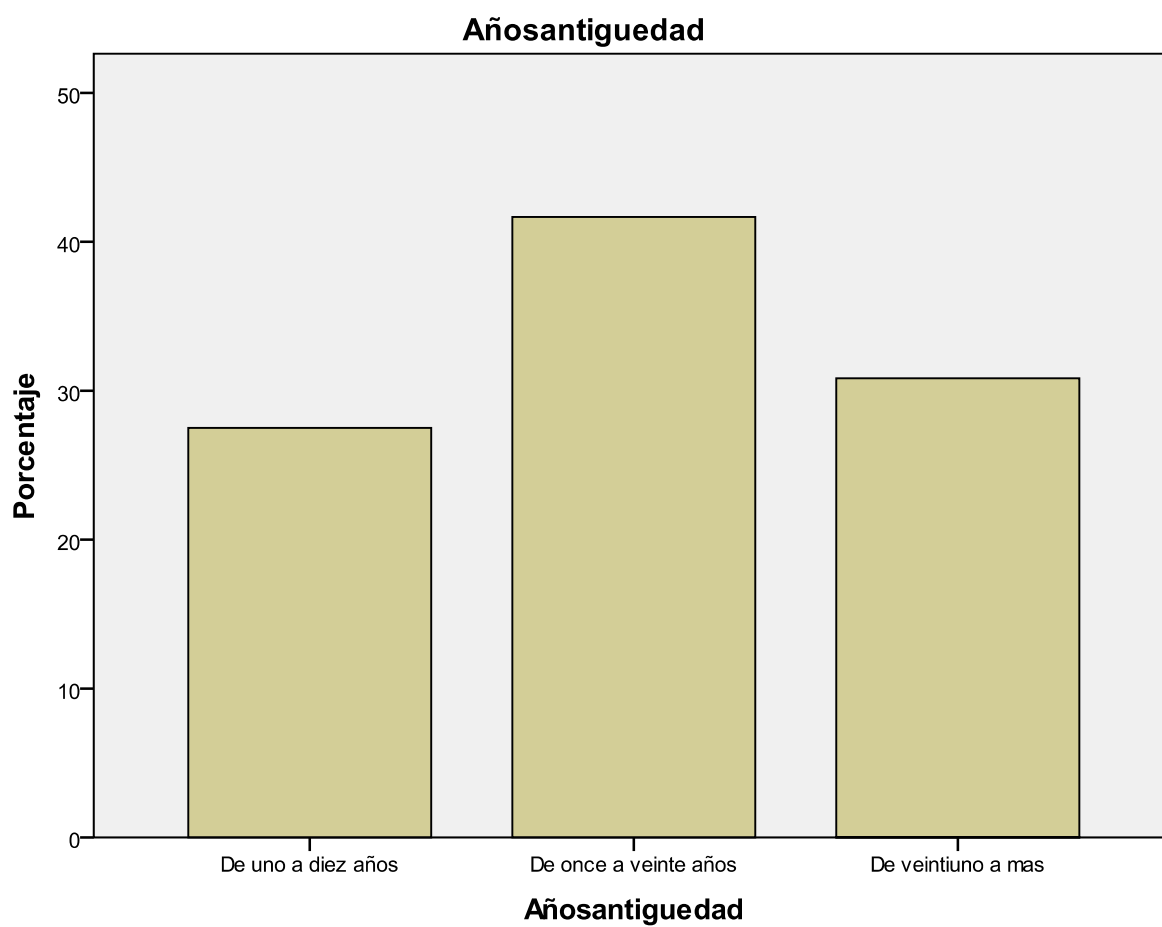
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



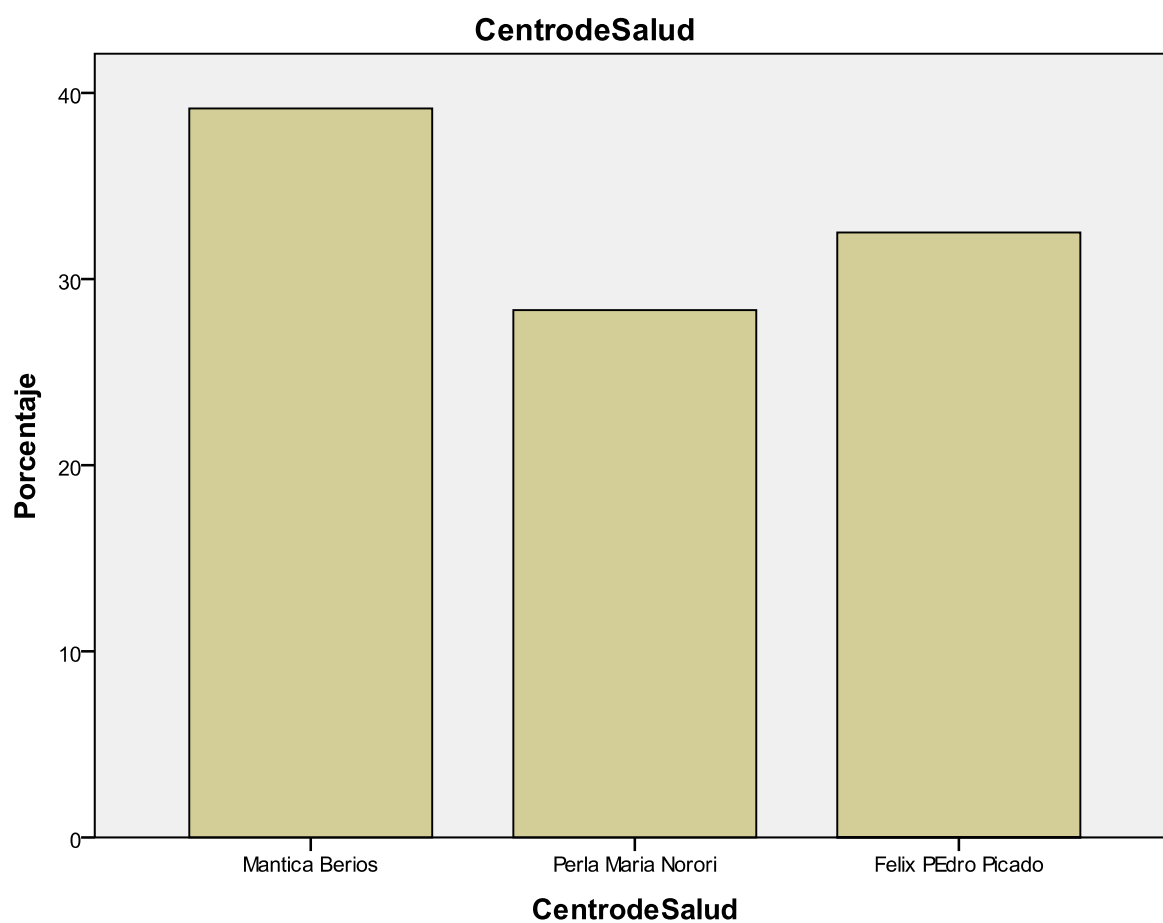
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



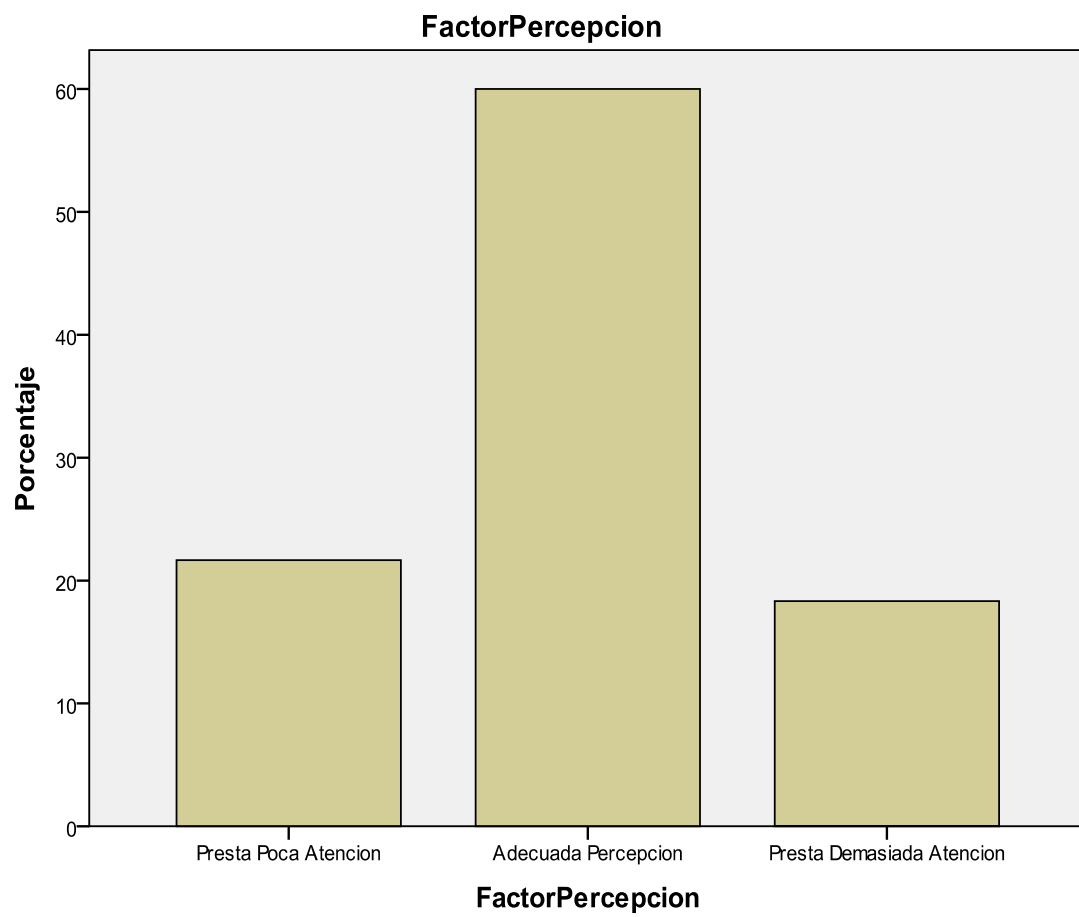
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



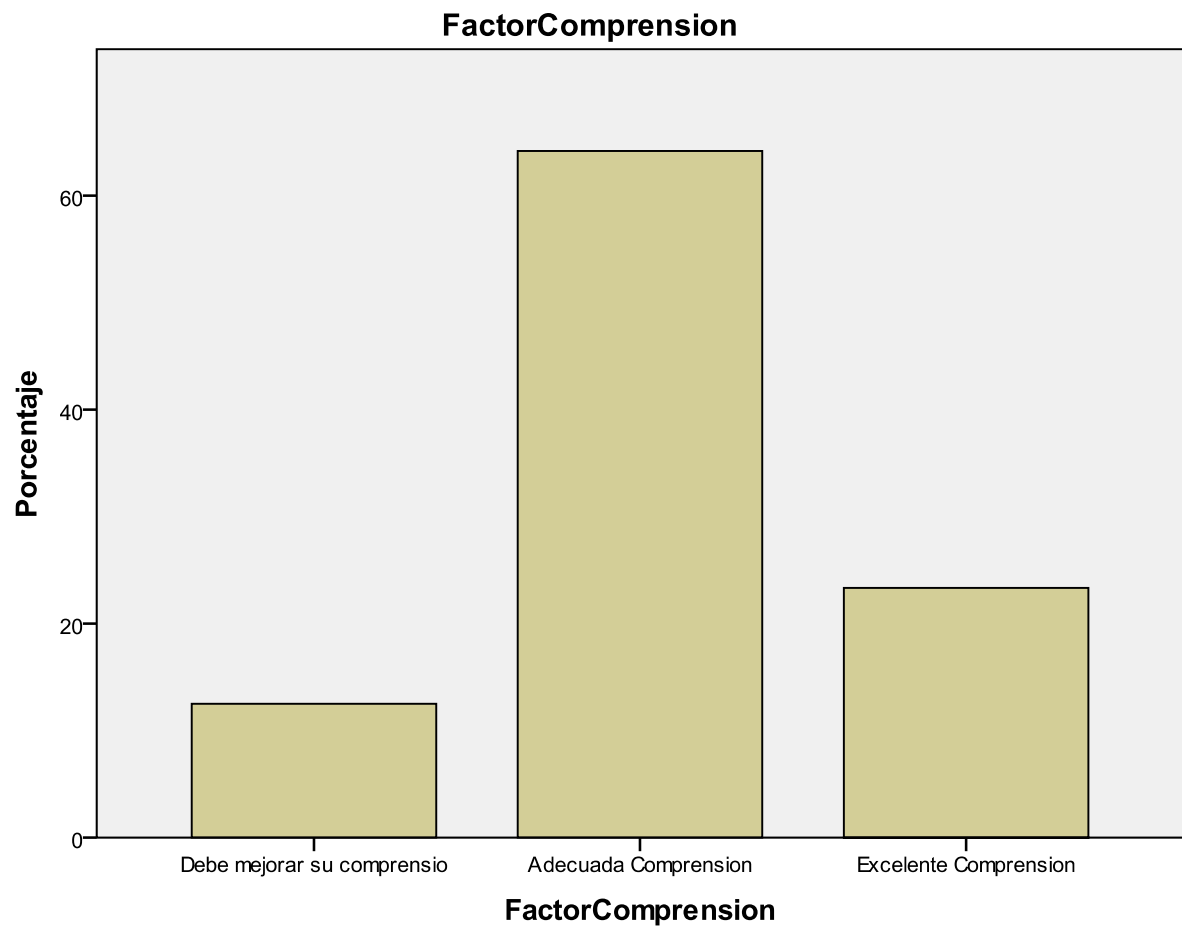
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



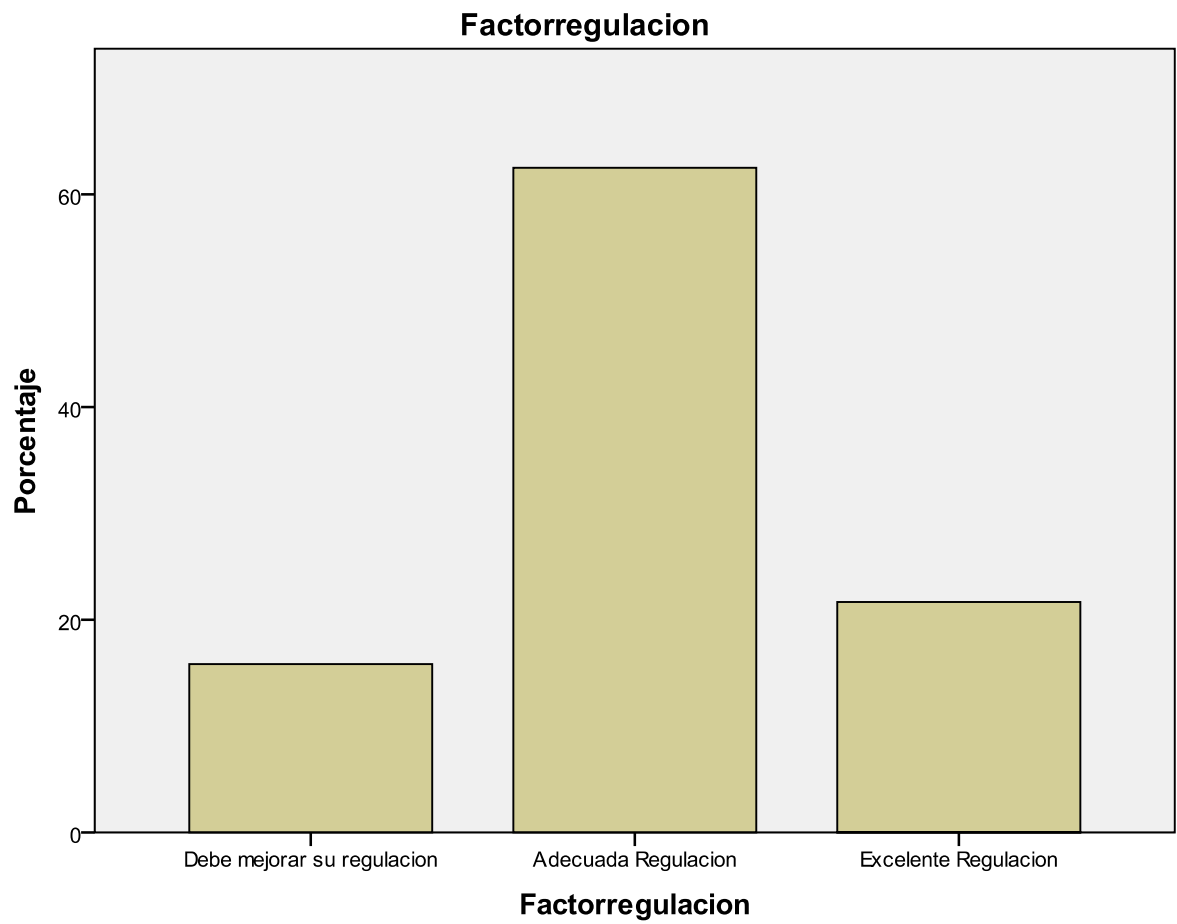
Fuente: Cuestionario Datos Socio demográficos.



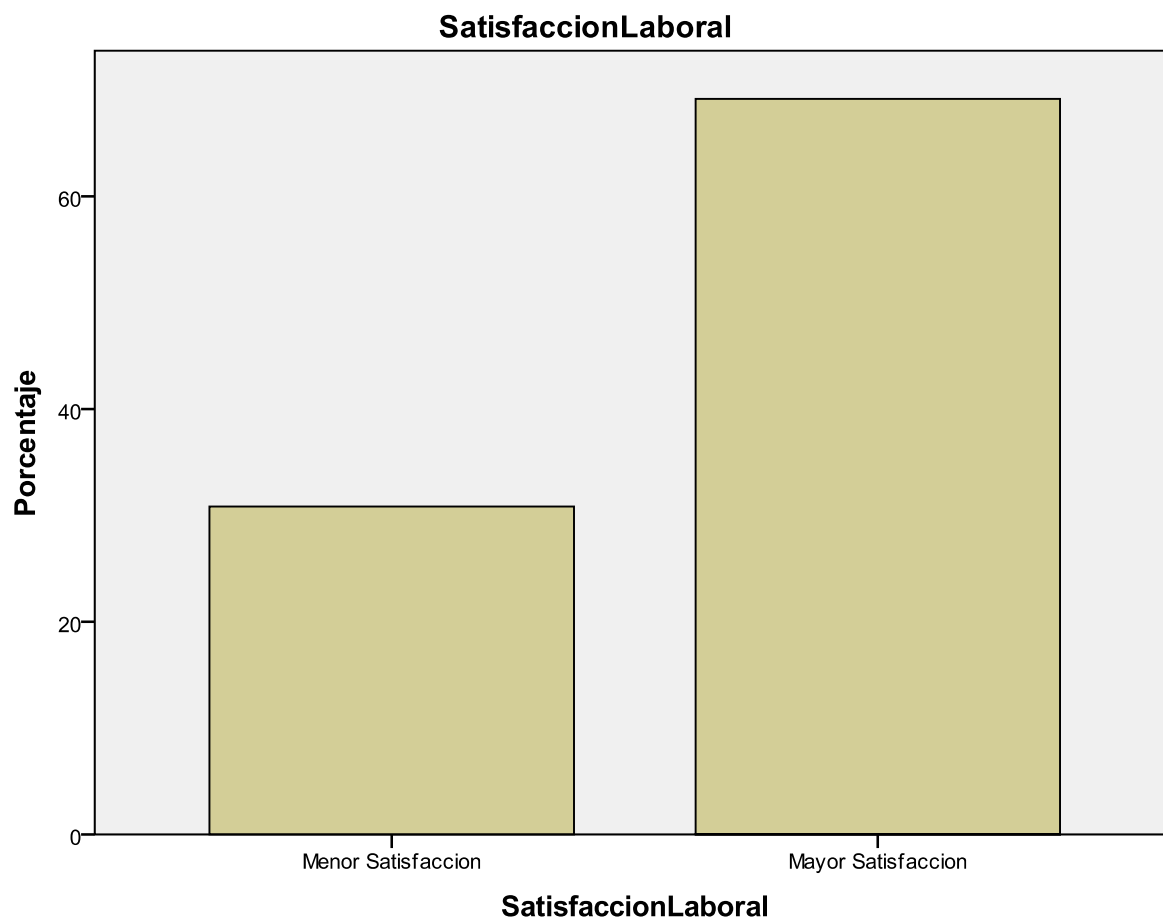
Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.



Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.



Fuente: Escala General de Inteligencia Emocional.



Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral.