

## Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa

### Emotional Intelligence and Work Satisfaction in Nurses from a Regional Hospital in Arequipa

Yessika Madelaine Abarca Arias<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-3370-5686>

Yosselyn Thalía Apaza Pinto<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-0315-8175>

Gianella Grisel Carrillo Cusi<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-0357-5494>

Tula Margarita Espinoza Moreno<sup>2</sup> <http://orcid.org/0000-0002-8836-8971>

<sup>1</sup>Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería. Escuela Profesional de Enfermería.

<sup>2</sup>Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina.

\*Autor para la correspondencia: [yemabari@hotmail.com](mailto:yemabari@hotmail.com)

#### RESUMEN

**Introducción:** Inteligencia emocional y satisfacción laboral constituyen aspectos fundamentales que las enfermeras deben cultivar, permitiéndoles percibir tanto emociones propias, como de los pacientes y familiares, básicos para establecer relaciones terapéuticas positivas, como desarrollar acciones que refuercen su auto valía y satisfacción con el trabajo realizado.

**Objetivo:** Describir la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional.

**Métodos:** Estudio cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, en 51 enfermeras del Hospital Regional “Julio Pinto Manrique” de la Policía Nacional del Perú-Arequipa). Mediante encuesta, se aplicó la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24” y la “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394”. La información se analizó mediante frecuencias absolutas y porcentajes. Para el análisis bivariado se utilizó la prueba Chi cuadrado al cumplirse con el requisito de normalidad, con un nivel de significación estadística de  $p < 0.05$ .

**Resultados:** de las enfermeras estudiadas, 64,29 % con satisfacción laboral moderada presentaron inteligencia emocional adecuada; 12,50 % enfermeras insatisfechas en nivel moderado presentaron poca inteligencia emocional; 58,34 % de enfermeras civiles con satisfacción laboral moderada presentaron inteligencia emocional adecuada y 40 % con indiferente satisfacción laboral presentaron poca inteligencia emocional.

**Conclusiones:** En las enfermeras estudiadas (con grado y civiles) se encontró una adecuada inteligencia emocional y moderada satisfacción laboral, con una relación significativa entre estas variables, pudiendo verificarse un adecuado manejo de emociones propias y las de los demás cuando la satisfacción laboral en las enfermeras era mejor.

**Palabras clave:** inteligencia emocional; satisfacción laboral; enfermería del trabajo.

#### ABSTRACT

**Introduction:** Emotional intelligence and work satisfaction are fundamental aspects that nurses must cultivate, which would allow them to perceive not only their own emotions, but also those of patients and their relatives. This is basic to establish positive therapeutic relationships, as well as to develop actions that reinforce their self-worth and self-satisfaction with work done.

**Objective:** To describe the relationship between emotional intelligence and work satisfaction in nurses from a regional hospital.

**Methods:** Quantitative and cross-sectional study, with a descriptive-correlational design, carried out with 51 nurses from Julio Pinto Manrique Regional Hospital, of the National Police of Peru, in Arequipa. By means of a survey, the Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) and the NTP 394 General Job Satisfaction Scale were applied. The information was analyzed using absolute frequencies and percentages. For the bivariate analysis, the chi-square test was used when the normality requirement was met, with a level of statistical significance of  $P < 0.05$ .

**Results:** Of the nurses studied, 64.29% with moderate work satisfaction presented adequate emotional intelligence; 12.50% nurses with moderate dissatisfaction presented low emotional intelligence; 58.34% of civilian nurses with moderate work satisfaction presented adequate emotional intelligence; and 40% with indifferent work satisfaction presented low emotional intelligence.

**Conclusions:** Among the nurses studied (whether certified or civilian), adequate emotional intelligence and moderate work satisfaction were found, with a significant relationship between these variables, which allowed to verify that they could management their own emotions adequately, as well as the emotions of others, when work satisfaction in the nurses was better.

**Keywords:** emotional intelligence; work satisfaction; occupational nursing.

Recibido: 27/01/2020

Aceptado: 03/03/2020

## Introducción

En la actualidad, considerando el enfoque de calidad total, tanto la inteligencia emocional (IE), la motivación y la satisfacción laboral (SL) constituyen constructos claves para la gestión de recursos humanos. Resulta relevante analizar estos aspectos intangibles de la gestión del capital humano, con el fin de contribuir a generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de políticas y prácticas efectivas en la gestión de personal.<sup>(1,3)</sup>

La IE es estudiada desde 1999 por Goleman, quien la define como la capacidad y habilidad psicológica de la persona para reconocer las emociones y sentimientos propios y ajenos, motivarse y manejar sus emociones de manera adecuada, así como los efectos en su comportamiento y en la relación que establece con los demás, en los contextos en los que se desenvuelve. Uno de estos contextos es el ámbito laboral, donde el individuo pone en práctica capacidades que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Así, una persona emocionalmente inteligente es considerada como aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás. La IE se compone de cuatro

áreas: a) Valoración y expresión de las emociones propias, b) Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros, c) Regulación de las propias emociones, d) Uso de las emociones para facilitar el desempeño.<sup>(1)</sup>

Es importante considerar que las enfermeras deben ejercer sus actividades de manera eficiente y efectiva en los cuidados que prodigan; para ello requieren competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales propias de su perfil profesional. Esto implica poseer equilibrio físico, psicológico y ético; con una estrecha relación entre los mismos que determinan su comportamiento frente al entorno y a los individuos con quienes interactúa, por tal motivo podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo. Por ejemplo, a nivel organizacional, algunas emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser vistas como perjudiciales para el correcto desempeño de las personas.<sup>(4,5)</sup>

En cuanto a IE, las emociones pueden tener un carácter intencional pues la persona puede impulsar la aparición de una emoción sobre otra y utilizarlas en favor de un mejor desempeño laboral que va a incidir en mayor SL. Las personas con altos niveles de IE son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan, por tal razón la relacionan directamente con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades que permitan orientar la acción, así como definir comportamientos en el puesto de trabajo.<sup>(6)</sup>

Al existir una estrecha relación entre IE y el autoconcepto personal, actitudes y conductas; estas se verán afectadas de manera directa por emociones de agrado, desagrado, felicidad, inconformismo y sentimientos inseparables en las acciones humanas; para un desempeño efectivo se necesita de la conjunción de condiciones cognitivas y emocionales que permitan a la persona analizar su entorno y tomar las mejores decisiones, por tanto, las competencias completan el motor que genera las acciones.<sup>(7,8)</sup> Estas aseveraciones permiten plantear la relación entre la IE del individuo y las competencias laborales, que facilita el deseo necesario para encaminarlas y sentir satisfacción por ello, por tanto, se sugiere la existencia de relación entre IE y SL.

Enfermería es una profesión exigente y estresante, implica interacción social constante con personas mayormente enfermas y sus familiares, así como con otros profesionales que conforman el equipo de salud, debiendo la enfermera realizar un esfuerzo constante para regular las propias emociones y las de los demás en las relaciones que tiene con ellos. Asimismo, las enfermeras están expuestas a situaciones difíciles como: sobrecarga de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, escasez de equipos y materiales, iluminación defectuosa, espacios inadecuados o insuficientes para las labores que realizan, inexistencia de motivaciones laborales, etc., lo que les genera perspectivas favorables o desfavorables sobre el trabajo, según las expectativas que tengan del trabajo, recompensas ofrecidas, relaciones interpersonales y estilo gerencial en el ambiente; es decir niveles de satisfacción o insatisfacción laboral. La insatisfacción del personal enfermero suele estar asociado a limitantes en el trabajo, inexistencia de oportunidad para destacar profesionalmente, inexistencia de becas para estudiar, escaso apoyo para alcanzar metas, entre otras, decantando en la calidad del cuidado ofertado al usuario interno y externo, el propio bienestar emocional y hasta la propia vida.<sup>(9)</sup>

Cabe precisar que en los últimos avances, no se han ubicado estudios que aborden la relación que pudiera existir entre IE y SL en enfermeras, tema de inquietud

para la presente investigación, cuyo objetivo fue describir la relación existente entre IE y SL en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa.

## Métodos

Se realizó un estudio cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, de corte transversal en el Hospital Regional de la Policía Nacional de Arequipa, Perú, (HRJPM-PNP), en el año 2017. La población estuvo constituida por 51 enfermeras divididas en dos estratos según condición de trabajo: enfermeras con grado o policiales y enfermeras civiles. Ellas, aunque todas son profesionales de enfermería y cumplen las mismas responsabilidades y funciones, tienen marcadas diferencias, como una remuneración económica diferente, se favorecen en este aspecto las enfermeras de grado o policiales. A todas se les pidió su consentimiento informado y se tuvieron en cuenta otros criterios de inclusión y exclusión.

Para obtener la información se utilizó como método la encuesta y como instrumentos:

1. Para IE: la “Escala Trait Meta Mood Scale (TMMS-24) de Salovey, Mayer, Godman, Turvey y Palfai (1995)”, adaptado al castellano por Fernández - Berrocal, Extremera y Ramos en 1998.<sup>(10)</sup> La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la IE con 8 ítems cada una de ellas:

- Atención emocional. Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
- Claridad de sentimientos. Comprendo bien mis estados emocionales.
- Reparación emocional. Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Para corregir y obtener una puntuación en cada factor, se sumaron los ítems del 1 al 8 para el factor atención emocional, los ítems del 9 al 16 para el factor claridad emocional y del 17 al 24 para el factor reparación de las emociones. Después se miró su puntuación en el cuadro 1 que se presenta a continuación, donde se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos.

**Cuadro 1- Puntos de cotes según dimensión de la IE por sexo**

Dimensiones	Puntuaciones	
	Hombres	Mujeres
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención de 22 a 32	Adecuada atención de 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36
Claridad	Debe mejorar su claridad < 25	Debe mejorar su claridad < 23
	Adecuada claridad: de 26 a 35	Adecuada claridad: de 24 a 34
	Excelente claridad > 36	Excelente claridad > 35
Reparación	Debe mejorar su reparación < 23	Debe mejorar su reparación < 23
	Adecuada reparación de 24 a 35	Adecuada reparación de 24 a 34
	Excelente reparación > 36	Excelente reparación > 35

Fuente: Elaboración propia.

El TMMS que mide IE es fácil de administrar (10 minutos), corregir e interpretar, tiene un bajo coste económico y se dispone de un amplio corpus científico de investigaciones previas para la comparación de sus datos.

2. Para SL se utilizó la “Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394”, de Warr, Cook y Wall en 1979, traducida al español y adaptada por Pérez- Bilbao y Fidalgo en 2004.<sup>(11)</sup>

Sus características son:

- 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.
- Está compuesta por 15 ítems y 2 sub dimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca, que permite la obtención de tres puntuaciones:
  - *Satisfacción laboral general.*
  - *Satisfacción intrínseca.* Aborda realización, reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
  - *Satisfacción extrínseca.* Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). (Cuadro 2).

**Cuadro 2-** Puntaje de los niveles de SL según dimensiones

Nivel de SL	Puntaje base en cada ítem	Satisfacción laboral general 15 ítems	Satisfacción intrínseca: 7 ítems	Satisfacción extrínseca: 8 ítems
Muy insatisfecho	1	1-15 puntos	7 - 13 puntos	8 - 15 puntos
Moderadamente insatisfecho	2	16-30 puntos	14 - 20 puntos	16 - 23 puntos
Ni satisfecho ni insatisfecho (indiferente)	3	31-45 puntos	21 - 27 puntos	24 - 31 puntos
Moderadamente satisfecho	4	46- 60 puntos	28 - 34 puntos	22 - 39 puntos
Muy satisfecho	5	61 - 75 puntos	35 puntos	40 puntos

Fuente: Elaboración propia.

Con la información obtenida, se realizó un análisis estadístico descriptivo, ejecutado mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics 23.0. Para las variables cualitativas se incluyeron frecuencias absolutas y proporciones. Para las variables cuantitativas se utilizaron la media y la desviación estándar como medidas de tendencia central, ya que la distribución de los datos cumplía con el requisito de normalidad. Las pruebas de normalidad en caso de variables continuas se valoraron con el test de Kolmogorov Smirnov si la muestra era mayor de 50, o el de Shapiro Wilk en caso de que fuese menor. Para el análisis bivariado se utilizó la prueba de Chi cuadrado, ya que se cumplía el requisito de normalidad e igualdad de varianzas. Se consideró un nivel de significación estadística en  $p < 0.05$ .

Se obtuvo el consentimiento informado de cada participante a quienes se les explicó los objetivos de la investigación y la posibilidad de revocar su participación.

## Resultados

Toda la población estudiada (51/100 %) fue del sexo femenino, con predominio de edad entre 50 a 59 años 68,63 %, 94,12 % con más de 10 años de tiempo de servicio. Según condición de trabajo, una mayoría relativa eran enfermeras civiles (56,86 %), 43,14 % eran enfermeras de grado militar.

En cuanto a la IE, se aprecia que varía significativamente entre ambos estratos, según prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), al hallar un  $X^2c$  9.3 mayor que un  $X^2t$  3.8, habría mayor frecuencia de enfermeras con IE adecuada comparativamente entre las enfermeras civiles (82,76 %), y en las enfermeras con grado el 63,64 % también presentó IE adecuada (Tabla 1). Puede inferirse que las enfermeras civiles tienen una mejor habilidad de controlar sus sentimientos y emociones, lo que las ayudará a tener una mejor relación consigo mismo y con las personas a las que ofrecen su servicio; y asimismo a mejorar su SL.

Considerando las dimensiones de la IE, en la dimensión *atención emocional* o capacidad para sentir y expresar las emociones de forma adecuada, no se aprecian diferencias significativas entre los estratos, según resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), se encontró un  $X^2c$  1.15 menor que un  $X^2t$  3.8, lo que muestra a su vez poca atención emocional en 72,73 % de enfermeras con grado y en 65,52 % de enfermeras civiles; atención adecuada en 27,27 % de enfermeras con grado y en 34,48 % de enfermeras civiles. En la dimensión *claridad emocional* o comprensión de los propios estados emocionales, varía significativamente entre los estratos, según resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), se encontró un  $X^2c$  7.4 mayor que un  $X^2t$  5.9, hubo una claridad emocional de adecuada (75,86 %) a excelente (17,24 %) en las enfermeras civiles y claridad emocional de adecuada (72,73 %) a poca claridad (18,18 %) en las enfermeras con grado. En la dimensión: *reparación emocional* o capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta, se presentó variación significativa en ambos estratos según resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ), se encontró un  $X^2c$  8.2 mayor que un  $X^2t$  5.9, se observó de adecuada (89,66 %) a poca reparación (6,90 %) en enfermeras civiles y adecuada (81,82 %) a poca reparación (18,18 %) en enfermeras con grado.

Tabla 1- Distribución de enfermeras según IE por dimensiones

Inteligencia Emocional	Condición de trabajo				Total		GI	$X^2$
	Con grado		Civil		No.	%		
<i>Dimensión Atención emocional</i>	No.	%	No.	%	No.	%		
Demasiada atención	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	$X^2c = 1.15 < X^2t = 3.8$
Adecuada atención	6	27,27	10	34,48	16	31,37		
Poca atención	16	72,73	19	65,52	35	68,62		
Total	22	100,00	29	100,00	51	100,00		
<i>Dimensión Claridad emocional</i>								
Excelente claridad	2	9,09	5	17,24	7	13,72	2	$X^2c = 7.4 > X^2t = 5.9$
Adecuada claridad	16	72,73	22	75,86	38	74,50		
Poca claridad	4	18,18	2	6,90	6	11,76		

Total	22	100,00	29	100,00	51	100,00		
<i>Dimensión Reparación de emociones</i>								
Excelente reparación de emociones	0	0,00	1	3,45	1	1,96	2	$\chi^2_c = 8.2 > \chi^2_T = 5.9$
Adecuada reparación de emociones	18	81,82	26	89,66	44	86,27		
Poca reparación de emociones	4	18,18	2	6,90	6	11,76		
Total	22	100,00	29	100,00	51	100,00		
<i>Inteligencia emocional</i>								
Excelente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	$\chi^2_c = 9.3 < \chi^2_T = 3.8$
Adecuada	14	63,64	24	82,76	38	74,50		
Poca	8	36,36	5	17,24	13	25,49		
Total	22	100,00	29	100,00	51	100,00		

Nota: Gl = Grados de Libertad,  $\chi^2$  = Chi cuadrada.  
 Fuente: Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24.

En cuanto a SL o perspectiva favorable o desfavorable, se aprecia (Tabla 2) que, según resultado de la prueba estadística Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), se encontró un  $\chi^2_c$  8.7 mayor que un  $\chi^2_t$  7.8, se observó que 63,64 % estaba moderadamente satisfecha y 18,18 % muy satisfecha entre las enfermeras con grado, a diferencia de las enfermeras civiles quienes registraron de moderadamente satisfecha 55,17 % a indiferente SL 24,14 %.

Considerando las dimensiones de la SL: la dimensión *Satisfacción intrínseca*, que es la realización personal de cada uno internamente, no mostró diferencia significativa en ambos estratos, según resultado de prueba estadística Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), se encontró un  $\chi^2_c$  5.5 menor que un  $\chi^2_t$  7.8, se observó SL intrínseca indiferente, 72,73 % en enfermeras con grado y 68,97 % en enfermeras civiles.

En la dimensión *satisfacción extrínseca* o satisfacción del trabajador en aspectos de organización como horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo, etc. varió significativamente entre los estratos, según resultado de prueba estadística Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ), se encontró un  $\chi^2_c$  9.2 mayor que  $\chi^2_t$  7.8, se observó que las enfermeras con grado mostraron una SL extrínseca de indiferente 63,64 % a moderadamente satisfecha 22,73 %; a diferencia de las enfermeras civiles con una SL extrínseca de indiferente 58,62 % a moderadamente insatisfecha 20,69 %.

**Tabla 2-** Distribución de enfermeras según SL por estratos

Estratos	Satisfacción Intrínseca						Satisfacción Extrínseca						Satisfacción laboral					
	Con grado		Civil		Total		Con grado		Civil		Total		Con grado		Civil		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Muy satisfecha	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	18,18	6	20,69	10	19,60
Moderadamente satisfecha	3	13,64	5	17,24	8	15,68	5	22,73	6	20,69	11	21,56	14	63,64	16	55,17	30	58,82
Indiferente	16	72,73	20	68,97	36	70,58	14	63,64	17	58,62	31	60,78	3	13,64	7	24,14	10	19,60
Moderadamente	2	9,09	4	13,79	6	11,76	2	9,09	6	20,69	8	15,68	1	4,55	0	0,00	1	1,96

insatisfecha																		
Muy insatisfecha	1	4,55	0	0,00	1	1,96	1	4,55	0	0,00	1	1,96	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	22	100,00	29	100,00	51	100,00	22	100,00	29	100,00	51	100,00	22	100,00	29	100,00	51	100,00
	Gl 3 $X^2_c = 5.5 < X^2_T = 7.8$						Gl 3 $X^2_c = 9.2 > X^2_T = 7.8$						Gl 3 $X^2_c = 8.7 > X^2_T = 7.8$					

Nota: Gl = Grados de Libertad,  $X^2$  = Chi cuadrada.

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394.

**Hipótesis:** Existe relación significativa entre IE y SL en enfermeras de un Hospital Regional de Arequipa.

Con una confiabilidad de 95 % y probabilidad de error de 5 % la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ) en ambos estratos establece que la IE y la SL tienen relación significativa en las enfermeras estudiadas, al hallar un  $X^2C$  mayor que el  $X^2T$ . Se pudo identificar que en las enfermeras con grado, 64,29 % se encontraban con nivel de SL moderadamente satisfechas a muy satisfechas 21,43 % y con una IE adecuada; y que el 62,50 % que se encontraban de moderadamente satisfechas a indiferentes 12,50 % presentan poca IE. En las enfermeras civiles, 58,34 % se encontraban moderadamente satisfechas a satisfechas 20,83 %, presentaron una IE adecuada y que el 40 %, se encuentran moderadamente satisfechas a indiferentes 40 %, presentaron poca IE.

**Tabla 3-** Distribución de enfermeras según satisfacción laboral, condición laboral y dimensiones de Inteligencia emocional

Satisfacción laboral	Condición laboral							
	Con grado				Civiles			
	Inteligencia emocional				Inteligencia emocional			
	Adecuada		Poca		Adecuada		Poca	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy satisfecha	3	21,43	1	12,50	5	20,83	1	20,00
Moderadamente satisfecha	9	64,29	5	62,50	14	58,34	2	40,00
Indiferente	2	14,28	1	12,50	5	20,83	2	40,00
Moderadamente insatisfecha	0	0,00	1	12,50	0	0,00	0	0,00
Muy insatisfecha	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	14	100,00	8	100,00	24	100,00	5	100,00
	Gl 3 $X^2C = 15.0 > X^2 T = 7.8$				Gl 2 $X^2 C = 9.5 > X^2 T = 5.9$			

Nota: Gl = Grados de Libertad,  $X^2$  = Chi cuadrada.

Fuente: Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction) NTP 394 y Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24.

## Discusión

Explorar la IE y su efecto en el trabajo y funcionamiento en las organizaciones públicas; cobra relevancia en asociaciones positivas entre ellas, y connotan la importancia del manejo de las emociones y los resultados de la fuerza laboral. En la presente investigación, con una confiabilidad de 95 % y probabilidad de error de 5 %, la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ) en ambos estratos establece que la IE y la SL tienen relación significativa en las enfermeras estudiadas; lo que igualmente fue reflejado en la investigación de *Popescu*, quien demostró una



estrecha relación entre habilidades emocionales, comportamientos, diversas interacciones en el campo laboral y el desempeño de las funciones.<sup>(12)</sup>

Así como *Duque* y otros,<sup>(13)</sup> que comprobaron en 122 estudiantes de maestría con experiencia laboral y ejerciendo cargos administrativos que la IE (aptitudes emocionales y sociales) influye positivamente sobre las competencias laborales; y que el reconocimiento de emociones, trabajo en equipo, comunicación, orientación al logro, percepción y negociación son características que favorecen la formación de competencias que inciden en el desempeño laboral. Asimismo, se examinó la relación entre IE y SL en 120 enfermeras generales (83 mujeres y 37 hombres) de tres hospitales públicos ubicados en Accra Ghana, hallando una correlación positiva significativa entre la IE y la SL, no revelando diferencias de género significativas en la IE y SL.<sup>(14)</sup> Por tanto, se puede aseverar que la capacidad emocional o IE permite orientar las acciones y definir comportamientos laborales, de manera que las personas con mayor IE pueden enfrentarse de mejor forma a las situaciones en sus puestos de trabajo y lograr mayores índices de SL, a diferencia de aquellos que no logran el desarrollo de dicha capacidad.

Se puede inferir que el éxito de las personas no solo se debe a las habilidades que poseen sino también al esfuerzo, entrega y compromiso que sus respectivos equipos de trabajo aportan, para lograr que los miembros de una organización tengan estas características, debiendo los trabajadores desenvolverse en un entorno que estimule el bienestar emocional y psicológico, lo cual desencadena un alto nivel de SL que se traduce en rendimiento general para la organización.<sup>(15)</sup>

En la presente investigación se aprecia que hay condiciones del contexto laboral que inciden en la IE y que van a influir en la SL. Al respecto *Orgambidez* y otros,<sup>(16)</sup> buscaron la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y SL en 100 trabajadores dependientes entre 25 y 40 años de edad, de diferentes posiciones jerárquicas, hallando correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y SL, demostrando que existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas, de manera que los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, y reportan niveles más altos de motivación intrínseca y SL.

Por su parte *Marín* y *Placencia*,<sup>(1)</sup> estudiaron la relación entre motivación laboral y SL, demostraron mediante coeficiente de Spearman de 0.336, una baja correlación positiva entre ambas variables, mientras que en nivel de satisfacción se encontraban medianamente satisfechos (relaciones con el jefe y con los compañeros de trabajo, los de menor satisfacción (prestigio o status y Políticas y directrices de la organización), en SL, la evidencia mayor estaba en el Trabajo en sí mismo como estímulo positivo y responsabilidad. El de menor promedio estaba ligado a desarrollo profesional, presión en el trabajo, variedad de la tarea y distensión en el trabajo. Asimismo, *Castillo*<sup>(17)</sup> investigó respecto de Clima Organizacional, Motivación intrínseca y SL, en hospitales chilenos de alta o baja complejidad, en 1239 trabajadores de tres hospitales públicos, con fiabilidad de 0,9 encontró que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los constructos investigados según tipos de hospitales alta o baja complejidad.

Por su parte *Alava* y *Vega*<sup>(18)</sup> investigaron sobre el estilo de liderazgo en la institución ESPAM y su incidencia en la SL de 234 empleados, demostraron que el estilo de liderazgo de Dirección en equipo sería el ideal al promover un balance entre orientación a las personas y orientación a los resultados, adaptándose a las diferentes situaciones y personas, generando un buen ambiente de trabajo y un

alto índice de SL en el 76 %, seguidos de un empate del 12 % con insatisfacción y medianamente satisfechos. *Guerrero* y otros<sup>(19)</sup> estudiaron sobre efectos del liderazgo transformacional en la SL de enfermeras y la seguridad de los pacientes en Ontario, mostraron el importante papel que juegan los líderes transformadores en la mejora de la calidad del ambiente de trabajo para las enfermeras y mejora de la seguridad del paciente, aumentando la SL de las enfermeras. Resultados similares fueron encontrados por *Contreras*<sup>(20)</sup> en una casa de salud en Colombia, el liderazgo y la SL muy relacionados por la motivación intrínseca que parte de la IE. Siendo importantes excelentes niveles de SL en las organizaciones ya que estimulan el compromiso de los que en ella laboran.

La IE es uno de los riesgos psicosociales más importantes en el puesto de trabajo, dados sus efectos sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores, que constituyen predictores significativos de la SL, genera a su vez mayor compromiso, más lealtad a la organización y menos intención de abandono laboral, las experiencias mentales positivas se trasladan a la postura o actitud frente al trabajo, genera elevados niveles de SL, tanto a nivel global como en elementos específicos del mismo. Al respecto, se puede inferir que ambos estratos en estudio (enfermeras con grado militar y enfermeras civiles) no cuentan con la capacidad esperada para poder expresar sus emociones con los demás, lo cual puede crear conflictos internos en cada una de ellas, y con ello una insatisfacción laboral y un trabajo de baja calidad, muestran una indiferencia ante el auto reconocimiento de su trabajo, es decir que no consideran de gran importancia el que cada una se sienta satisfecha con lo que hace. Sin embargo, las enfermeras civiles son las que estarían comprendiendo mejor sus estados emocionales, esto se convierte en una ventaja al momento de identificar cualquier tipo de daño a la salud física, psíquica o social de cada una. Por otra parte, cuentan con una mayor capacidad de regular sus estados emocionales, lo cual se convierte en una ventaja al momento de actuar ante situaciones de estrés, ansiedad y/o presión en su trabajo, ya que saben cómo regular sus emociones en estas diferentes escenas; son las que tienen una mejor habilidad de controlar sus sentimientos y emociones, lo que las ayudará a tener una mejor relación consigo mismas y con las personas a las que ofrecen su servicio; y asimismo mejorar su SL. Mientras que las enfermeras con grado son las que cuentan con una mejor SL, lo que podría deberse a las políticas de trabajo, es decir a lo referido a la organización, al recibir mayor reconocimiento debido a su condición de trabajo, a la diferencia de remuneración económica.

La IE implica la percepción y desarrollo de habilidades para manejar situaciones que podrían derivar en conflictivas, debiendo desarrollarse competencias laborales que mejoren el desempeño, favoreciendo la toma de decisiones, la proactividad, eficacia en el desempeño, entre otros; y en consecuencia mayor SL. La IE tiene tres dimensiones: a. *Atención emocional*: percepción de las propias emociones, capacidad para sentir y expresar emociones de forma adecuada. b.

*Claridad emocional*: evalúa la percepción sobre la comprensión de los propios estados emocionales, y c. *Reparación emocional*: mide la capacidad percibida para regular los propios estados emocionales de forma correcta.<sup>(21)</sup> En la presente investigación, se infiere que la IE se relaciona con la SL en las diferentes escalas de valoración, se puede afirmar el gran papel que juega la percepción y el manejo de los propios estados emocionales, así como el de los demás en momentos situacionales y otros aspectos que atañen a la IE, ya que estos van a repercutir en la SL.

En su investigación, *Gómez*<sup>(2)</sup> buscó evaluar la relación entre SL, el capital psicológico y el síndrome de Burnout en 111 trabajadores, mostró una relación inversa entre las variables predictoras (SL y capital psicológico) y la variable dependiente (síndrome de Burnout). Resultados que evidencian beneficios potenciales en los programas dirigidos a promover la SL y el capital psicológico en el contexto organizacional. Por su parte *Chiang y San Martín*<sup>(22)</sup> buscaron medir cómo el desempeño laboral influye en la SL en 259 funcionarios de una municipalidad, encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino, y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género masculino. *Pedraza*<sup>(3)</sup> también analizó la relación entre clima organizacional y SL desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas; encontró que tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la SL, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

*Tapia*<sup>(23)</sup> plantea que la SL, como actitud positiva hacia el desempeño laboral, es un indicador de bienestar y calidad de vida laboral, investigando a 230 miembros del personal de enfermería de un hospital de oncología, encontró que el grado de SL general arrojó una media de 69,8 (66,4 %), o sea, en un nivel de indiferencia y poco satisfechos. La SL sobre factores extrínsecos arrojó una media de 37,3 (66,6 %) lo que evidencia indiferencia y algo satisfechas. La SL sobre factores intrínsecos arrojó una media de 32,5 (66,3 %) porque se sentían indiferentes.

Es preciso mencionar que *Pablos*<sup>(24)</sup> buscó conocer el grado de SL de enfermeras asistenciales que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz, determinar si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias e identificar las variables que inciden en dicha SL; orientó hallar que no existen diferencias significativas en SL entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados, siendo que a nivel general el grado de SL expresado es medio-alto. Asimismo, entre las variables que podrían estar incidiendo en la SL, encontró que el perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83,3 %), con condición laboral fijo (78,9 %) y una experiencia profesional de más de 10 años (77,5 %).<sup>(23)</sup> Cabe mencionar que en la presente investigación se han encontrado coincidencias o similares características, sobre todo en el sexo, tiempo de servicio o experiencia profesional.

En conclusión, en las enfermeras estudiadas (con grado y civiles) se encontraron una adecuada inteligencia emocional y moderada satisfacción laboral, con una relación significativa entre estas variables. Se pudo verificar un adecuado manejo de emociones propias y las de los demás cuando la satisfacción laboral en las enfermeras es mejor.

Existen características personales como el sexo y el tiempo de servicios que ameritarían profundizar en su estudio como influyentes en la IE y SL

## Referencias bibliográficas

1. Marin Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horizonte Médico. 2017 [acceso: 12/08/2019];17(4): 42-52. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

2. Gómez-Perdomo GE, Meneses-Higueta AC, Palacio-Montes MC. La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y Estrés*. 2017 [acceso: 12/08/2019];23(2-3):71-5. Disponible en: <https://www.psyciencia.com/satisfaccion-laboral-y-capital-psicologico-factores-que-influyen-en-el-sindrome-de-burnout-pdf/>
3. Pedraza Melo NA. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano; *Revista Lasallista de Investigación*, 2018 ;15(1):90-101. DOI: <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
4. Rathi N. Impact of emotional intelligence and emotional labor on organizational outcomes in service organizations: A conceptual model; 2014. *South Asian Journal of Management*. 2014 [acceso: 12/08/2019];21(4):54-71. Available from: <https://www.econbiz.de/Record/impact-of-emotional-intelligence-and-emotional-labor-on-organizational-outcomes-in-service-organizations-a-conceptual-model-rathi-neerpal/10010519710>
5. MTofighi M, Tirgari B, Fooladvandi M, Rasouli F, Jalali M. Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior in critical and emergency nurses in South East of Iran; 2015. *Ethiopian Journal of Health Sciences*. 2015 [acceso: 12/08/2019];25(1):79-88. Disponible en: <https://www.ajol.info//index.php/ejhs/article/view/112818>
6. Duque Ceballos J.L. Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Revista Libre Empresa*. 2012 [acceso: 12/08/2019];9(2):147-69. Disponible en: <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/libre-empresa/article/view/589>
7. Swanson A., Zobisch P. Emotional intelligence understanding among real estate professionals. *Global Journal of Business Research*, 2014 [acceso: 12/08/2019];8(5):9-16. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/71ba/4cfaf445e568659bb81dc85ea969d0431c27.pdf>
8. Suhaimi AW, Marzuki NA, Mustaffa CS. The relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills in disaster management context: A proposed framework. *Social and Behavioral Sciences*. 2014 [acceso: 12/08/2019];155:110-4. Disponible en: <https://translateyar.ir/wp-content/uploads/2019/01/r23.pdf>
9. Mamani López DN. (IE) y satisfacción laboral del profesional de enfermería en la micro red José Antonio Encinas - Puno 2013 [tesis]. Facultad de Enfermería, Universidad Nacional del Antiplano. Puno, Perú; 2014 [acceso: 12/08/2019]. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2160>
10. Espinoza-Venegas M, Sanhueza-Alvarado O, Ramírez-Elizondo N, Sáez-Carrillo K. Validación de constructo y confiabilidad de la escala de (IE) en estudiantes de enfermería; *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2015 [acceso: 12/08/2019];23(1):139-47. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es\\_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v23n1/es_0104-1169-rlae-23-01-00139.pdf)
11. Boluarte Alicia. Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. *Rev Med Hered*. 2014 [acceso: 12/08/2019];25(2):80-4. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2014000200005&lng=es)
12. Popescu Ljungholm D. Emotional Intelligence in Organizational Behavior. *Economics, Management & Financial Markets*. 2014 [acceso:

- 12/08/2019];9(3):128-33. Disponible en:  
<https://www.cceol.com/search/article-detail?id=26638>.
13. Duque Ceballos JL, García Solarte M, Hurtado Ayala A. Influencia de la (IE) sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*. 2017;33(144):250-60. DOI:  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
14. Tagoe Theophilus, Nii-Boye Quarshie Emmanuel. The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in accra 2015. *Nursing Open*. 2017 [acceso: 12/08/2019];4(2):84-9. Disponible en:  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.70>
15. Ramandeep, K., Vaishalli, Andotra, N. Leadership Styles and Job Satisfaction among Employees. *International Journal on Leadership*. 2016 [acceso: 12/08/2019];4(1):34-5. Disponible en:  
<http://www.publishingindia.com/ijl/60/leadership-styles-and-job-satisfaction-among-employees-a-study-of-women-leaders-in-j-k-service-sectors/471/3363/>
16. Orgambidez-Ramos A, Pérez-Moreno PJ., Borrego-Alés Y. Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Rev. psicol. trab. organ.* 2015;31(2):69-77. DOI:  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
17. Castillo Dávila NF. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos [tesis]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas 2014 [acceso: 12/08/2019]. Disponible en:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Alava Rade FE, Vega Chica ML. Incidencia del Liderazgo Situacional en el Índice de Satisfacción Laboral de los Empleados de la ESPAM;. *Manabi. INNOVA Research Journal*. 2017;2(10):17-43. DOI:  
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.2017.284>
19. Guerrero Bejarano MA, Añazco Camacho KA, Valdivieso Salas RP, Sánchez Córdova Óscar W. Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral; 2018. *INNOVA Research Journal*, 2018;3(10):142-8. DOI:  
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
20. Contreras Torres F. Burnout, liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá; 2013. *Perspectiva Psicológica Vol. 8 N°1, 2013.* 65-80. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v9n1/v9n1a06.pdf>
21. Cruz Morales N. Principios de la (IE) relacionados con el desempeño académico de los estudiantes de la escuela de agronomía de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga 2013 [tesis]. Universidad de San Martín de Porres; 2015 [A acceso: 12/08/2019]. Disponible en:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1457/cruz\\_mnl\\_completo.pdf;jsessionid=5CC097DA690672647553C8C043DACD45?sequence=4](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/1457/cruz_mnl_completo.pdf;jsessionid=5CC097DA690672647553C8C043DACD45?sequence=4)
22. Chiang Vega MM, San Martín Neira NJ. Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Cienc Trab.* 2015 [acceso: 12/08/2019];17(54):159-65. DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
23. Tapia Martínez H, Ramírez Rodríguez C, Islas García E. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI

IMSS. Enfermería Universitaria, 2018 [acceso: 12/08/2019];6(4):21-5. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2009.4.322>

24. Pablos-González M.<sup>a</sup> del M, Cubo-Delgado S. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. . Med. segur. trab. 2015 [acceso: 12/08/2019];61(239):195-206. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2015000200006>.

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

### Contribución de los autores

*Yessika Madelaine Abarca Arias*: Participó todas la partes desde el proyecto, análisis, conclusiones y elaboración del artículo. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Yosselyn Thalía Apaza Pinto*: Participó en el marco teórico y análisis de datos. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Gianella Grisel Carrillo Cusi*: Participó en la recopilación de datos y su procesamiento. Aprobó la versión final del manuscrito.

*Tula Margarita Espinoza Moreno*: Participó en estado del arte, análisis de datos y elaboración del artículo. Aprobó la versión final del manuscrito.