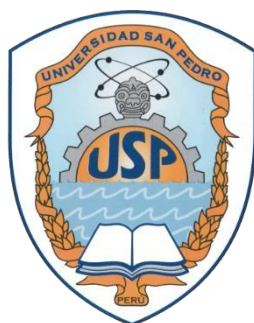


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADEMICO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE MEDICINA



Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Internos de Medicina, Hospitales del Minsa, Provincia de Santa, 2016.

Tesis para obtener el grado de maestro en medicina con mención en formación médica

AUTOR:

FREDDY EDILBERTO GUTIERREZ JIMENEZ.

ASESOR:

**Dr. JORGE NECIOSUP OBANDO.
CODIGO ORCID. 0000- 0002 – 4605 - 5475**

Nuevo Chimbote – Perú

2020

INDICE

1. Palabras claves.....	I
2. Título.....	II
3. Resumen.....	III
4. Abstract.....	IV
5. Introducción.....	7
6. Metodología.....	47
7. Resultados.....	53
8. Análisis y discusión.....	57
9. Conclusiones.....	69
10. Recomendaciones.....	70
11. Referencia bibliográfica.....	71
12. Agradecimiento.....	74
13. Anexos.....	75

Palabras clave:

Tema Inteligencia emocional , Satisfacción laboral

Especialidad Medicina Humana

Keywords

Theme Emotional Intelligence, Job satisfaction

Specialty Human medicine

Línea de investigación:

Línea de investigación	Salud ambiental
Área	Ciencias médicas y de la salud
Subarea	Medicina Clínica
Disciplina	Otro tema de Medicina Clínica

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Inteligencia emocional y satisfacción laboral en internos de medicina, hospitales del MINSA, provincia del Santa, 2016”** del (a) estudiante: **Freddy Edilberto Gutiérrez Jiménez** identificado(a) con **Código N° 1114200551**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **16%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 13 de Julio de 2021



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INTERNOS DE
MEDICINA, HOSPITALES DEL MINSA, PROVINCIA DE SANTA, 2016**

RESUMEN

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INTERNOS DE MEDICINA, HOSPITALES DEL MINSA, DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2016.

Freddy Edilberto Gutiérrez Jiménez

El presente estudio corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo que posee por objetivo general poder determinar la probable relación que exista entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina que laboran dentro de los hospitales pertenecientes al ministerio de salud de la provincia de Santa, año 2016. Se encuentra sustentada en base a la teoría bifactorial de la satisfacción de Herberz además del modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-On. Se ha trabajado con una población conformada por 52 participantes quienes fueron internos de medicina que se desempeñan dentro del Hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” y el hospital “La Caleta”; la recolección de datos se dio mediante el empleo del inventario de coeficiente emocional de Reuven Bar-On y también la escala de opiniones de satisfacción laboral SL-SPC; al analizar los resultados obtenidos se ha llegado a la conclusión de que se tiene un predominio del nivel de inteligencia emocional bajo con un 76,9% a promedio 23,1%, asimismo, con relación a la satisfacción laboral se supo que más de la mitad de internos poseen un nivel de satisfacción de alrededor de 53,8% mientras que de insatisfacción un 28,8%, se sabe que un 17,4% de internos perciben satisfacción laboral. Con respecto a los componentes de la I-CE se ha obtenido un nivel alto en el componente interpersonal pero con un amplio predominio del nivel bajo en componentes intrapersonales con 98,1%, adaptabilidad con 75%, manejo de la tensión con 59,6% mientras que animo general tuvo un nivel promedio de 46,2%. Referente a las dimensiones la dimensión significancia de tarea obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción laboral (63,5%), seguido una satisfacción promedio en la mayoría de las dimensiones (Reconocimiento personal y social (57,7%), beneficios económicos (53,8%), condiciones laborales (40,4%). Al culminar la obtención der resultados se ha llegado a la conclusión de que no hay una relación estadísticamente significativa entre las variables por lo tanto se afirma que no hay correlación entre dimensiones de inteligencia emocional con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION IN INTERNAL MEDICINE HOSPITALS MINSA, PROVINCE OF SANTA. 2016

Freddy Edilberto Gutiérrez Jiménez

The present study corresponds to a quantitative approach research whose general objective is to be able to determine the probable relationship that exists between emotional intelligence and job satisfaction of medical interns who work in hospitals belonging to the Ministry of Health of the province of Santa, year 2016. It is based on the bifactorial theory of satisfaction of Herberz in addition to the model of emotional and social intelligence of Bar-On. We have worked with a population made up of 52 participants who were medical interns who work within the regional Hospital "Eleazar Guzmán Barrón" and the hospital "La Caleta"; Data collection was done using the Reuven Bar-On emotional coefficient inventory and also the SL-SPC job satisfaction opinion scale; When analyzing the results obtained, it has been concluded that there is a predominance of the low level of emotional intelligence with 76.9% to 23.1%, also, in relation to job satisfaction it was known that more than Half of the inmates have a satisfaction level of around 53.8% while 28.8% of dissatisfaction, it is known that 17.4% of inmates perceive job satisfaction. Regarding the components of the I-CE, a high level has been obtained in the interpersonal component but with a broad predominance of the low level in intrapersonal components with 98.1%, adaptability with 75%, stress management with 59.6 % while general mood had an average level of 46.2%. Regarding the dimensions, the task significance dimension obtained the highest percentage of job satisfaction (63.5%), followed by an average satisfaction in most of the dimensions (Personal and social recognition (57.7%), economic benefits (53, 8%), working conditions (40.4%). Upon completion of obtaining the results, it has been concluded that there is no statistically significant relationship between the variables, therefore it is stated that there is no correlation between dimensions of emotional intelligence with job satisfaction.

Keywords: Emotional Intelligence, Job satisfaction.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

El profesional médico a lo largo de su vida profesional y en su formación académica, están en contacto permanente con diferentes circunstancias y situaciones sobre muerte y sufrimiento, esto se podría interpretar y hasta afirmar que es la materia prima mediante la cual forma sus conocimientos para que puedan afrontar a esta circunstancia de una manera adecuada logrando ayudar a los pacientes y familiares, y de la misma forma ayudando a ser así mismos protegiéndose de cualquier circunstancia de sufrimiento.

Otra circunstancia a la cual el día a día de sus labores hace que se enfrente es al trabajo emocional, y tanto profesionales como estudiantes del ámbito de la medicina deberán canalizar Sus emociones de acuerdo a las normativas interpuestas por la misma organización, sin embargo esto genera conflictos emocionales en cada individuo ya que no se puede presentar los verdaderos sentimientos que se han ocasionado por las circunstancias ya que el profesional debe mantener la calma en todo momento, estos problemas son llamados como la disonancia emocional, síndrome de burnout, estos síndromes ocasionan en el profesional que se desencadene características de despersonalización y maltrato a los pacientes.

Por otra parte, el profesional que presta servicios de atención directa al público es considerado como un profesional estresado, no exenta ante este contexto al personal de salud; y presentando como factor causal, en gran medida al estrés psicosocial, en el ámbito de la salud ocupacional siendo los más frecuentes y significativos en la acoso laboral, autoestima y el síndrome de Burnout. (Gómez, 2009). Ante ello las normativas y leyes peruanas exigen a todas las instituciones evaluar los riesgos a los que todo colaborador del ámbito médico se encuentra expuesto, siendo esta actividad realizada no sólo por nuestro país sino que también por diversos países de Latinoamérica (Domínguez & Díaz, 2011); Es por ello que múltiples investigaciones han resaltado la importancia del poder cuantificar los múltiples factores psicosociales en los distintos ámbitos de trabajo (Gusto, Lasfargues, Guillaud, Lantieri, & Tichet, 2013).

En ciencias de la salud, la inteligencia emocional es una temática nueva puesto que toda carrera profesional se ha enfocado solamente al proceso de enseñanza y aprendizaje logrando de esta forma que el futuro profesional y en ese actual momento el estudiante logre tener competencias, habilidades y actitudes para ser médicos eficientes en todos los ámbitos clínicos de la medicina. Todo este proceso es evaluado a través de un coeficiente intelectual que a la larga nos entrega un resultado en dónde podemos interpretar el nivel de inteligencia de los estudiantes. A la fecha se ha podido demostrar que el coeficiente emocional tiene la misma importancia que el coeficiente intelectual, este coeficiente se ha vuelto útil y necesario ya que permite

el poder conocer cuál es la capacidad que el individuo posee en cuanto a sentimientos entendimiento y control de todos sus estados de ánimo propio y del personal que lo rodea (Goleman, 2001)

Según los estudios obtenidos por la oficina de recursos humanos pertenecientes a la Universidad de Minnesota se ha llegado a la determinación que el éxito profesional se obtiene en base a entre el 1 y 20% del coeficiente intelectual y de entre el 27 y 45% de la inteligencia emocional. Al respecto, Portugal (2014) afirma que la inteligencia emocional es fundamental pues al menos es responsable de un 58% de la productividad laboral que se tenga.

En relación con la inteligencia emocional, se expresa que, está integrada por un sin número de habilidades, y múltiples emociones, que pueden ser definidas a criterio de Law et al (2004), el cual manifiesta que, "La predisposición O capacidad que uno mismo emplea para crear de manera voluntaria un estado de ánimo o sentimiento basándose en las ideas que se tiene de la circunstancia en curso", por lo tanto se puede afirmar que los comportamientos y el pensamiento son los encargados de provocar los múltiples estado de ánimo, el cual puede llegarse a manejar a raíz de tener una solución adecuada ante la problemática que es generada por la vida cotidiana y laboral. (Law, Wong, & Song, 2004).

Es así que todo colaborador profesional del sector salud con un nivel de inteligencia emocional alto tiene dentro de sus principios un mayor optimismo Y es más sensible a las emociones que sus pacientes tienen, logrando de esta forma que la relación existente entre médico-paciente sea obteniendo una interacción de muy buena calidad logrando de esta forma que se mantenga una salud física y mental disminuyendo el cansancio emocional y cualquier síntoma psicossomático. (Hernández & Dickinson, 2014).

De igual manera Bueno los estudiantes de carreras afines a las ciencias de la salud son emocionalmente competentes logran obtener un reconocimiento de su entorno social, muéstrame una mayor eficacia y son más productivos, obteniendo como producto final un profesional saludable competente y exitoso académicamente y con un estado psicológico más fuerte. Por otro lado, los estudiantes que tienen inteligencia emocional muy baja tienden a ser más propensos a un mal funcionamiento psicossocial, desencadenándose a la par problema de depresión, ansiedad y violencia, llegando hasta Incluso el consumo de estupefacientes y bebidas alcohólicas, todas estas relaciones destructivas pueden llegar a mermar también su rendimiento académico dejando al profesional sin nada en su bien. (Moreno, Galvez, Rodriguez, & etal., 2010).

Es por ello la importancia de la inteligencia emocional, ya que ésta Tiene un papel fundamental para lograr alcanzar éxitos en la vida, incluso se podría decir que es más importante que el coeficiente intelectual, la diferencia radica en que se tendría una mayor carga ambiental que genética. Obteniendo así una relevancia social y controversial, puesto que se ha convertido en uno de los temas más debatidos en ciencias de la salud,

pero especialmente en las Ciencias de psicología y demás estudios relacionados matemáticas conductuales, todo esto está generando un movimiento que amenaza con crear una verdadera Revolución en los métodos de enseñanza tradicionales de las carreras de medicina, las cuales son los solo se centran en el desarrollo del coeficiente.

Con respecto a la presente investigación se encontraron los siguientes trabajos relacionados con las variables de estudio

A nivel internacional:

En España, Alba (2015), realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en los enfermeros internos residentes de Andalucía”, se presenta como objetivo el poder determinar cual es el nivel de satisfacción laboral de los EIR en Andalucía y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. La muestra se compuso de 23 enfermeros EIR que fueron seleccionados aleatoriamente. Los únicos criterios de inclusión fueron ser DUE y que realizaran la especialidad ese año. Se obtuvo que la menor satisfacción se encuentra en la promoción profesional (media: 2,28; DT: 0,75) y en las características extrínsecas de estatus (media: 2,36; DT: 0,72). Por el contrario, la satisfacción por el trabajo y la relación con los compañeros son las mejor valoradas (3,55-0,55 y 3,82-0,86 respectivamente). Conclusión principal: Tras realizar un análisis para obtener la correlación entre las distintas dimensiones del F. Roja y la satisfacción total, estimamos una conclusión principal: El nivel de insatisfacción puede considerarse como intermedio. (69,92 +/- 10,48) La satisfacción por el trabajo y la promoción profesional son los factores más relacionados con la satisfacción total y la monotonía laboral el menos implicado en la misma (Alba, 2015).

En Ecuador, Montenegro y Rivera (2014) realizaron un estudio en el año 2012 y 2013. Cuya finalidad fue el llevar a cabo un análisis en los niveles de satisfacción laboral y estudiantil de los internos rotativos en los períodos de 2012 y 2013, teniéndose un total de 325 participantes, la evaluación consistió en poder determinar el nivel de percepción de satisfacción, sectorizando se en parámetros como: trato, remuneración, alimentación, condiciones laborales, aprendizaje y un análisis de la percepción global de satisfacción y del desempeño, lo cual era percibido al hacer el análisis de la satisfacción global. Obteniéndose los siguientes resultados: El 60,6% de los internos estaban medianamente satisfechos, el 24% satisfechos y un 15,4% insatisfechos. Con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral; las dimensiones global (60,6%), condiciones laborales (55,7%), trato (55,1%) y nivel de aprendizaje (44,9%), muestran la mayoría un nivel medio de satisfacción por parte de los interno, sin embargo el parámetro de alimentación (43,4%), seguido de remuneración (24%) muestran los más altos niveles de insatisfacción laboral por parte de los internos del estudio (Montenegro & Rivera, 2014).

En Colombia, Suárez, Guzmán, Medina, y Ceballos (2012), llevaron a cabo su investigación respecto a las características que presenta la inteligencia emocional y como esta determina la forma de ser de los estudiantes de psicología, cuyo objetivo fue caracterizar la inteligencia emocional (atención, claridad y reparación) e con ello poder tener una identificación de las diferencias existentes de acuerdo al género y programa académico en los estudiantes. Tuvo una muestra de 32 estudiantes. Además concluyo con respecto a la dimensión atención emocional, el 75% mostro un nivel adecuado, seguido de 18,75% que debe mejorar, asimismo en la dimensión claridad emocional y reparación emocional sus tendencias fueron iguales el 59,4% mostro un nivel adecuado, seguido de 21,85% nivel excelente, para cada una de las dimensiones. Finalmente el resultado obtenido demuestra que no existe diferencia significativa entre el estado de los componentes de IE y el género, una recomendación que hicieron los investigadores fue que estos resultados sean tomados con cautela ya que debería realizarse mayores repeticiones para poder inferir en qué son resultados determinantes. (Suárez, Guzmán, Medina, & Ceballos, 2012).

En México, Ortiz y Beltrán (2011) realizaron un estudio que tuvo por finalidad realizar un análisis de la relación que existe entre el nivel de inteligencia emocional percibida y el desgaste laboral de los médicos internos de pregrado, se empleó instrumento validado aplicándose los 44 médicos internos de 3 nosocomios distintos, obteniéndose por resultado que la variable atención emocional no tiene una relación positiva con el agotamiento, sin embargo la claridad si tiene una correlación positiva con la reparación emocional y realización personal pero con agotamiento su correlación es negativa al igual que con despersonalización. La dimensión de reparación de las emociones tiene una correlación negativa con agotamiento y despersonalización sin embargo es positiva con realización personal. Como conclusión se puede afirmar que los análisis llegaron a revelar que el desgaste laboral estaba dado por una baja tensión emocional y falta de claridad en las emociones de estos médicos, en palabras del investigador todo lo hallado nos permite tener la claridad de que algunos factores emocionales deben ser revisados con mayor detalle para poder determinar o explicar el desgaste laboral de los médicos internos de pregrado (Ortiz & Beltrán, 2011).

En España, Extremera y Durán (2007) realizaron el estudio que tuvo una muestra de 371 estudiantes de dos instituciones educativas, el estudio se centró en poder analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y el grado del estudiante que está quemado en sus estudios (burnout), su vigorosidad, dedicación y absorción en las tareas realizadas durante su formación profesional y sus niveles de estrés. Ante los resultados se pudo evidenciar que cuando los estudiantes tienen altos niveles de inteligencia emocional estos presentan niveles de agotamiento muy bajos, logrando obtener a la vez una mayor eficacia académica disminuyendo su

estrés y obteniendo puntuación elevadas en su vigorosidad, la dedicación y la absorción tienen un alto desempeño dentro de sus tareas académicas ya que ayudan a hacer más eficiente la temporada de exámenes obteniendo resultados satisfactorios para estos (Extremera & Durán, “Inteligencia emocional y su relación con los niveles de burnout, engagement y estrés en estudiantes universitarios”, 2007).

A nivel nacional:

En Chiclayo, Céspedes (2013) realizó un estudio que tuvo por finalidad realizar una verificación de la existencia de asociación entre la inteligencia emocional y los niveles de estrés académico, su población estuvo conformada por 271 estudiantes de la carrera de medicina, ante los resultados se pudo concluir que la evaluación a nivel de cada dimensión evaluada se evidencia que la Inteligencia Emocional, mostró que en relación a la Inteligencia Interpersonal, y estado de ánimo en general mostro un nivel promedio (47,6%) (34,7%), además con respecto a las dimensiones inteligencia intrapersonal y adaptabilidad mostro un nivel muy bajo (47,6%) (37,1%), y con respecto al manejo del estrés mostro un nivel bajo (51,2%). Por otro lado con respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional en los estudiantes de medicina que cursan el 6 año se observó lo siguiente: con respecto a las dimensiones intrapersonal y adaptabilidad mostro un nivel muy bajo (58,3%) (37,5%), en la dimensión interpersonal y animo en general mostro un nivel promedio (33,3%) (45,8%), en la dimensión manejo del estrés mostro un nivel bajo (58,3%). Se llega a concluir que la inteligencia emocional y el nivel de estrés académico no tienen una relación (Céspedes, 2013).

En Tacna, Silva (2012), realizó un estudio enfocado en determinar el efecto que tienen la inteligencia emocional dentro del aprendizaje significativo, el estudio fue realizado en el año 2012. Cuyo objetivo fue el poder determinar si es que existe influencia de parte de la inteligencia emocional en el aprendizaje significativo, llegando a concluir que con respecto a la dimensión percepción el 63% tienen adecuadas percepciones, el 28% presentan escasas percepciones, mientras que el 9% si tienen una percepción excelente, además con respecto a la dimensión comprensión el 52%, tienen una percepción de la comprensión adecuada, el 38% deben realizar mejoras en su nivel de comprensión Mientras que el 10% tiene una excelente comprensión, con respecto a la dimensión de regulación el 54% presenta una regulación adecuada, el 43% debe mejorar su nivel de regulación Mientras que el 4% Sí Cuenta con una regulación de nivel excelente. En cuanto a las puntuaciones se pudo evidenciar que los estudiantes de segundo año presentan un 81.7 puntos en inteligencia emocional y la puntuación más baja la tiene los de primer año. (Silva, 2012).

En Lima, Villacorta (2010), realizó un estudio titulado “Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana”, Cuyo objetivo fue estudiar las relaciones existentes entre la etiología y el rendimiento académico, se aplicó un inventario de

coeficiente emocional y se analizaron los diversos récords académicos de los estudiantes, ante el procesamiento de datos se puede evidenciar que existe una mayor predominancia significativa con un 86,8% nivel de inteligencia emocional promedio o adecuado, seguido de 7,9% nivel alto, y un 5,3% nivel bajo. Con respecto a los componentes se evidencio con respecto al componente intrapersonal, manejo del estrés y estado de ánimo general se observó una tendencia de nivel promedio (68,42%) (68,42%) (76.6%) a adecuado (18,42) (15,78 (18,42), mientras que en el componente interpersonal y adaptabilidad se observó un atendencia de promedio (65,79%) (76,34%)a bajo(21%)(10,53%).

En Lambayeque, Saucedo, Salazar, y Díaz (2010), realizaron un estudio enfocado en el nivel de inteligencia emocional que presentan los estudiantes de medicina de la universidad nacional Pedro Ruiz Gallo, La cual tuvo por finalidad el poder conocer el nivel de inteligencia emocional en los estudiantes de la carrera de Medicina humana, a lo cual se obtuvo por resultados que el 46.3% llegó a presentar un nivel adecuado de la percepción, el 52.5% de comprensión y el 60.3% de regulación. Se pudo evidenciar también que existieron diferencias entre los resultados por influencia de la edad, sexo y año de estudio. Se llegó a concluir que si existe un nivel adecuado de inteligencia emocional en la muestra empleada. y establece que existe diferencia según variables como la edad, el sexo y el año de estudios (Saucedo, Salazar, & Díaz, 2010)

En Lima, Arredondo (2008), realizó un estudio basado en las correspondencias entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Esta investigación tuvo por finalidad el poder determinar si existe una correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional, se aplicaron instrumentos validados de otras investigaciones las cuales fueron adaptadas a nuestra situación y ámbito social. Se obtuvo los siguientes resultados, el 51,26% de profesionales presentaron un nivel promedio de inteligencia emocional, seguido de un nivel bajo (21,85%) muy bajo (11,76%). Los resultados según las dimensiones nos permiten inferir que el 67.2% de trabajadores manifiestan que se puede rendir mejor en las actividades si es que hay una mayor confianza, 63.9% considera que la relación que existe de acuerdo a la jerarquía de la institución es cordial y que existe un grado de compañerismo más no se llega a obtener una amistad, el 55.5% consideran que el uso de la recompensa es la metodología que mejor resultado se ha obtenido para el mantenimiento de la productividad, sin embargo manifiestan que esta Debería ser para todos los trabajadores de la institución, el 59.9% manifiesta que en pocas ocasiones estos pueden llegar a tomar una decisión propia en el ámbito laboral, el 58.8% manifiestan que son efímeras las veces en que los jefes muestran interés en su personal adjunto, el 69.7% manifiesta que en muy pocas ocasiones la situación fomenta un cambio y que los jefes no muestran el debido interés de los resultados obtenidos de la productividad ya que son factores que a ellos no les afectan.

Por último se concluye que no existe una correlación directa entre las variables empleadas en la investigación $R_s = 0,161$ ($p = 0,161$) (Arredondo, 2008).

En el ámbito local, Bazán y Vásquez (2009) desarrollan una investigación en base a la inteligencia emocional y las correspondencias que maneja dentro del clima emocional además de sus efectos en la calidad de las prácticas pre profesionales de estudiantes. El objetivo de este estudio es determinar cuál es el grado de relación que existe entre variables. Para determinar la población de estudio se tomó una muestra probabilística de 93 estudiantes al azar, matriculados en las asignaturas de prácticas pre-profesionales III y V. de las diferentes especialidades de la E.A.P. Educación Secundaria. Se ha empleado como instrumento de recolección de datos al cociente emocional de BarOn y también un cuestionario encargado de medir el clima emocional dentro de un espacio. Al conseguirse resultados se determina que existe una relación significativa; valor teórico ($X^2_o = 16.773$) es mayor que el valor tabular ($X^2 = 12.592$), mientras que entre el clima emocional en el aula y la calidad de las prácticas pre-profesionales III y V, la relación no es significativa porque el valor teórico ($X^2_o = 13.81$) es menor que el valor tabular ($X^2_t = 16.919$) (Bazán & Vásquez, 2009).

1.2. JUSTIFICACIÓN

La inteligencia emocional es un término abordado de manera insuficiente en el campo de la medicina, pero se demuestra que se necesita un conjunto de habilidades que se interrelacionan para lograr de esta forma que el profesional pueda o tenga la capacidad de controlarse a sí mismo, esto también está relacionado con la capacidad de percepción, más aún Los profesionales que están en contacto directo con pacientes y en casos de situaciones de enfermedades graves En dónde se puede evidenciar el dolor de los pacientes y familiares, logrando de esta forma que el profesional pueda responder con empatía al paciente ya sus familiares (Hernández & Dickinson, 2014)

La presente investigación es importante para la ciencia porque sus resultados ampliarán y /o fortalecerán los conocimientos de esta nueva temática, como es la inteligencia emocional, en cuanto a la mejora de la satisfacción laboral del personal, a través del manejo de sus emociones, ofreciendo atención de calidad a usuario.

A los profesionales en la salud, porque de esta forma podrán ampliar su nivel de conocimiento en las variables que se están estudiando, obteniendo un conocimiento sustancial sobre el tema de destrezas interpersonales, también de la misma forma mejorar la relación existente entre el médico y el paciente, obteniendo un ambiente de satisfacción tanto para él como profesional como para el paciente y familiares,

además se busca de mejorar el rendimiento para que se pueda obtener una mayor satisfacción profesional y desarrollar habilidades de comunicación clínica que tengan empatía (Vallés & Vallés, 2000)

Es por estas razones esta investigación busca que la buena relación entre estudiantes y personal de salud tenga a bien el poder desarrollar emociones positivas que logren desarrollar pensamientos y acciones empáticas compartiendo y entendiendo el proceso por el cual se encuentran los pacientes y familiares (Hernández & Dickinson, 2014)

Por tanto, la presente investigación, servirá como fuente bibliográfica o de referencia permitiendo generar un desarrollo a futuro de otras investigaciones que incluyan otras variables, permitiendo de esta manera aproximarnos a conocer el problema y por ende generar proyectos viables de intervención, haciendo que él personal pueda sentirse satisfecho.

Se hace necesario saber la interrelación entre inteligencia emocional, y satisfacción laboral ya que puede afectar el desenvolvimiento y la satisfacción del personal de salud, no solo por la calidad de su atención sino por el bienestar de estos. Todo lo anteriormente mencionado nos da a entender lo impórtate de llevar a cabo el estudio de inteligencia emocional en la educación médica, para que se pueda generar una alternativa eficiente e inteligente que permita seguir generando sentimientos de equilibrio y tener un mejor comportamiento en las relaciones con los pacientes y familiares que lleve a una buena empatía.

1.3. PROBLEMA

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA en la provincia del Santa. 2016?

1.4. MARCO REFERENCIAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Para una mejor comprensión acerca de lo que es la *Inteligencia Emocional (IE)* es necesario conocer cómo ha ido evolucionando este concepto con el pasar de los años.

Todos los autores relacionados a la temática de inteligencia emocional ponen de manifiesto de que existe la necesidad de que esta inteligencia sea desarrollada, toda vez que como resultado de su subdesarrollo sólo el coeficiente de inteligencia ha sido empleado como un indicador desde el siglo XX y que se hace necesario que no se ha visto solamente este como un predictor del comportamiento de éxito (Tejjido, 2010).

A partir del año 1990 surge un nuevo concepto con el que se afirma que no simplemente se necesita de un alto coeficiente intelectual para conseguir una vida exitosa, sino que también se requiere de la inteligencia emocional. Esto se da pues es precisamente en 1990 que los psicólogos Salovey y Mayer dan por surgido el término “inteligencia emocional” el cual tendría gran fama futuramente. A partir de este hecho se da un enfoque diferente al concepto.

La inteligencia emocional permite actuar de manera segura y exacta ante cualquier situación, a la vez gestiona situaciones adversas en cuanto al manejo de emociones (Mayer y Salovey. 1997: 10).

En este momento es que nos damos cuenta que no es necesario solo tener una buena inteligencia abstracta para la solución a problemas emocionales. Sino que se necesita conocer cada emoción del ser humano y saber manejarlas del modo correcto, controlándolas para saber cuándo utilizarlas y con qué personas hacerlo.

Más tarde, en 1996, Martineaud y Engelhart centrados en evaluar la inteligencia emocional, brindan el concepto de capacidad para conocer nuestros sentimientos, el saber dar control a los impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando estemos pasando por un tema en el que muchas veces es difícil mantenerse de pie” (Vallés & Vallés, 2000)

BarOn (1997) afirma que la inteligencia emocional no es más que la agrupación de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que sirven como estímulo para que las habilidades de la persona se adapten para poder cumplir con la presión que se da en el medio.

No obstante, aunque los autores citados tienen un gran aporte para que aparezca el término de “inteligencia emocional” se le atribuye gran parte de los aportes a Goleman, quien fue un investigador y periodista reconocido del New York Times y el autor del libro “inteligencia emocional” en el año 1995, haciendo que este tema sea reconocido en todas partes del mundo. Este hecho permitió que se dé una gran difusión permitiendo que se utilice como base para la creación de nuevos aportes para la autoayuda permitiendo que el término se desdibuje.

Según Goleman, la inteligencia emocional es la capacidad que tiene la persona para reconocer los sentimientos que posee, los sentimientos que tienen otras personas, la motivación para poder continuar y el control adecuado de las relaciones que nos permiten estar conectados con los demás y con uno mismo. Es un término que se encarga de complementar las habilidades presentes en la inteligencia académica.

Hasta estos últimos tiempos aún existen diversos autores tratando de definir lo que significa la inteligencia emocional. Muchos lo realizan tomando en cuenta una perspectiva más completa del concepto mientras que otros lo realizan basándose en conceptos restrictivos.

Tejido (2010) afirma que, es cierto que la construcción de una mejor definición que explique lo que es la inteligencia emocional aún está pendiente. Esta afirmación corresponde a que aún existen muchas divergencias entre los conceptos que se sugieren por todos los autores que trabajan en ello, esto hace que no se estructure una teoría clara que pueda al fin compactar una definición exacta de la inteligencia. No obstante, lo claro es que la inteligencia permite que se desarrolle la interacción que se da entre individuos considerando sus diferencias pero empleando la inteligencia emocional para adquirir aprendizaje.

Entre la variedad de investigadores que rodean lo que es la inteligencia emocional (Salovey, Mayer, Goleman, Cooper, Sawaf y Begoña) se llega a un mismo pensamiento que sugiere que una persona posee inteligencia emocional si dentro de su perfil manifiesta: 1) Ser consciente de las emociones que posee, por lo que va a tener la capacidad para poder saber cuáles son sus emociones profundas, las entiende y puede expresarlas sin esfuerzo; 2) Realiza una evaluación de las emociones que poseen otros y logra reconocerlos entendiendo lo que tiene cada uno para entregar; 3) debido a que es capaz de regular sus emociones es normal que una persona que posee gran habilidad emocional puede controlar muy bien sus emociones haciendo que sea poco probable que pierda el temperamento; 4) es capaz de emplear sus emociones para mejorar su propio rendimiento.

Hasta el momento se han elaborado diversos modelos diferentes pero que trabajan en base a la inteligencia emocional. Estos modelos desarrollados por múltiples teóricos, se desarrollan tomando en cuenta tres perspectivas las cuales son: las habilidades, los comportamientos y la inteligencia.

Por su parte, al realizarse un análisis de la perspectiva que permite situar lo que significa la inteligencia emocional dentro de la teoría de inteligencia, Mayer, Salovey & Caruso (2000) se proponen realizar una comparación entre modelos de habilidades y los mixtos. En principio, los modelos mixtos son aquellos conformados por contenidos que sobrepasan un análisis teórico para poder ser aplicado; mientras que los modelos de habilidad se caracterizan por centrarse en el proceso del pensamiento relacionado con los sentimientos lo que lo hace exclusivo para poder percibir y regularlos (Salovey & Mayer, 2004).

La emoción

El término emoción proviene del latín “emoter” y significa “mover hacia fuera”. Contiene diversas definiciones. A continuación se muestran los conceptos de acuerdo a sus autores:

Para James y Lange (1884) las emociones surgen tras un estímulo que las provoca y finalizan al establecer una experiencia emocional de la que la persona es consciente. Según los investigadores, las emociones marcan diferencias con otros estados mentales pues establecen una respuesta reflejada físicamente provocando sensaciones internas.

Para Abascal (1997) las emociones forman parte del proceso psicológico adaptativo que tienen la misión de coordinar los procesos psicológicos, los cuales necesitan de una respuesta rápida que le permite adaptarse a los cambios producidos contextuales y ambientales.

Goleman (1996) define a la emoción dentro de su obra “Inteligencia emocional”, considera que: Se estima que la emoción forma parte de un sentimiento acompañado de pensamientos característicos, condiciones biológicas y psicológicas que forman parte de sus características, acompañado de inclinaciones para la actuación. Cada emoción corresponde un impulso para realizar una acción.

Asimismo, Chóliz (2005) sostiene que las emociones no siempre son agradables pues de acuerdo a la experiencia afectiva es que se determina si lo es o no.

Según Bisquerra (2003) el ser humano al ser testigo de un hecho consigue un estímulo que le sugiere realizar una respuesta que permite al sujeto realizar una actuación determinada. Por lo tanto se puede decir que las emociones son generadas de acuerdo a un estímulo, como respuesta. La misma puede ser de los siguientes modos:

- Neurofisiológica; Se desarrolla una respuesta involuntaria en la persona como por ejemplo la taquicardia.
- Comportamental; ante una emoción se realizan expresiones faciales.
- Cognitiva; surge un sentimiento gracias a la emoción.

Por consecuencia, los modelos correspondientes a la inteligencia emocional son presentados:

Modelo basado en la habilidad, se encarga de fundamentar la estructura que posee la inteligencia emocional en base a las habilidades que permiten que la información emocional se procese. Dicho de este modo, se intuye que el modelo no se basa en componentes de factores de personalidad teniendo como modelo más relevante el perteneciente a Salovey & Mayer (1990) en la se destaca el modelo de cuatro fases de inteligencia o también denominado como modelo de habilidad.

El modelo mencionado de inteligencia emocional busca determinar la relación entre la inteligencia y el procesamiento de la información emocional mediante una manipulación cognitiva guiada sobre una base de traducción psicomotriz. Corresponde a la autoría de Salovey y Mayer en el año 2004 y se caracteriza por considerar que la inteligencia emocional es conceptualizada mediante cuatro habilidades básicas.

La primera habilidad tiene que ver con la capacidad para poder percibir, valorar y expresar las emociones, esto quiere decir que mediante esta habilidad se va a realizar la identificación del estado emocional propio y el que presenten otras personas. Asimismo, se caracteriza por presentar los elementos requeridos para poder identificar las emociones que uno mismo posee. Contiene elementos importantes como lo son:

- a) La percepción, valoración y expresión de emociones.
- b) Capacidad para identificar las emociones dentro del estado físico, sentimental y en el pensamiento de uno mismo.
- c) Capacidad para identificar las emociones de los demás mediante su lenguaje, el sonido de su voz, la apariencia que presenta y la conducta que expone.
- d) Capacidad para poder expresar las emociones adecuadamente y facilidad para poder expresar las necesidades relacionadas con los sentimientos.
- e) Habilidad para poder discriminar las expresiones precisas e imprecisas de forma honesta.

Dentro del segundo nivel de complejidad se encuentra la que corresponde a la facilitación emocional del pensamiento y se refiere a la acción que realiza la emoción sobre la inteligencia. Se afirma que las emociones trabajan dentro de los procesos cognitivos pues tienen la capacidad para poder centrarlos nuevamente a la atención cuando existe información relevante, no solo ello, permite que se faciliten las decisiones a tomar y se puede analizar los distintos puntos de vista sin mucha complejidad. Entre otras acciones que permite se encuentra la base para poder crear propuestas innovadoras y creativas. Entendiendo ello se puede afirmar que las emociones positivas permiten que las personas tengan una motivación única que les permite el relajamiento y optimismo para poder afrontar los problemas que se le presenten. Estas emociones permiten que se dirija la atención a aquella información que es relevante haciendo que a la persona se le facilite el juicio y la toma de decisiones.

En el tercer nivel se encuentra el “comprender y analizar las emociones considerando el conocimiento emocional” la cual se refiere a un conocimiento preciso de las diversas emociones, se considera que dentro de este nivel es muy importante el lenguaje pues se encuentra asociada con la emoción correspondiente. Una persona que es inteligente emocionalmente es capaz de reconocer las emociones que percibe y poder nombrarlas. Dentro de esta área se encuentra la habilidad para poder realizar la identificación de emociones y las relaciones que existen entre estas permitiendo que se realice la interpretación de sus significados. También se consigue la comprensión de los estados emocionales complejos en base a la relación que existe entre emociones y su interacción. Además, se dispone de la habilidad para poder reconocer dicho proceso encargado de realizar una transición entre emociones distintas.

En el último nivel se encuentra el denominado como “regulación reflexiva de las emociones” la cual es el manejo bajo consciencia de las emociones que uno mismo posee y las que poseen los demás. Quiere decir que se desarrollan tácticas para poder establecer el control de los comportamientos que se encuentran en relación con las diversas emociones y tener la capacidad para poder demostrar la adecuada en el preciso momento en que se requiere. Asimismo se da la capacidad para realizar un aprovechamiento máximo de las ventajas que traen consigo

las emociones positivas. Se puede conseguir una apertura de sentimientos placenteros o no placenteros, la capacidad para poder atraer una emoción o de lo contrario alejarla de uno, realizar un monitoreo reflexivo de las emociones relacionadas con uno y con los demás y también tener la capacidad para poder dar regulación a estas emociones realizando una diferenciación entre las que son negativas y las que producen placer.

No obstante el modelo al que se está haciendo referencia ha sufrido constantes reformulaciones ocasionadas desde que en el año 1990 se empleara a la empatía como un componente (Aporte dado por Salovey y Mayer). Para el año 1997 y también en el 2000 se reciben nuevos aportes por parte de este par de autores en la que se destaca el poder haber logrado mejoras dentro del modelo hasta convertirlo en un modelo muy empleado y de alta fama. Las habilidades mencionadas que vienen incluidas ahora en el modelo fueron la percepción emocional, la comprensión emocional, la facilitación emocional del pensamiento, la dirección emocional y la regulación reflexiva.

Sin embargo, lo determinado no siempre se cumple pues se sabe que existen muchas personas que poseen una gran capacidad para la percepción emocional pero de alguna forma no tienen la capacidad para comprender y regular sus emociones. Dicha habilidad guarda una particularidad importante que es permitir que se aplique a uno mismo como parte de la competencia personal o la inteligencia intrapersonal pero también hacia los demás como competencia social o inteligencia interpersonal. Viéndolo de este modo se puede afirmar que existen diferencias considerables entre la inteligencia emocional y la inteligencia social pero también de las habilidades sociales compuestas por emociones internas que son fundamentales para poder desarrollar el crecimiento personal y el ajuste emocional. En conclusión, de acuerdo con el autor se dispone de muchas habilidades internas que aún se encuentran en espera de poder ser optimizadas mediante prácticas y mejoras.

Los modelos mixtos, tienen dentro de su estructura muchas características pertenecientes a la personalidad compuestas para poder determinar la actitud que se mostrará ante algún acontecimientos o contexto en el que tiene participación el ser humano (López O. , 2008).

Los autores principales de este modelo son tanto Goleman en el año 1995 y BarOn en 1997. Dentro de los fundamentos se puede apreciar la inclusión de múltiples rasgos de la personalidad como lo son el control de los impulsos, la motivación para poder continuar una jornada, la tolerancia hacia frustraciones, un manejo eficiente del estrés, control de la ansiedad, la asertividad, la confianza y también la persistencia (García & Giménez, 2010). Para la presente investigación se presentan los modelos de los autores antes señalados:

Modelo de las competencias emocionales de Goleman, este modelo se caracteriza por mantener una base asentada en la inteligencia emocional la cual es considerada como la habilidad para poder regular y reconocer las emociones que uno mismo también las que se perciben de los demás en donde se destaca la presencia o existencia del coeficiente emocional (CE) como un complemento importante del coeficiente intelectual. El complemento que se intuye se manifiesta al determinar las interrelaciones que existen entre coeficientes. Como ejemplo de lo afirmado se puede decir que tanto una persona que posee un alto coeficiente intelectual pero poca capacidad para resolver trabajos y otra persona que tiene un nivel medio de coeficiente intelectual pero que posee gran capacidad para trabajar llegarán a un mismo fin debido a que ambos se sirven como complemento. (Goleman, 2001).

Según lo afirmado por Goleman en el año 1995, la inteligencia emocional posee componentes constituyentes los cuales son:

- Consciencia de uno mismo; lo cual se define como la consciencia que tienen las personas sobre sus mismos estados internos y su intuición.
- La autorregulación; permite que se realice el control de los estados emocionales además de impulsos y recursos internos.
- La motivación; Son las tendencias emocionales que permiten que se faciliten conseguir logros o realizar de forma eficaz.
- La empatía; se define como la consciencia que se tienen de los sentimientos y las preocupaciones que poseen los demás. Se puede decir que es ponerse en el lugar de otros.
- Las habilidades sociales; capacidad que se tienen para poder inducir respuestas deseables en otras personas pero tomando distancia a lo que es el control de estas.

Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar-on, modelo fundamentado en base a competencias que buscan la explicación de cómo es que la persona realiza interacciones con las otras personas que se encuentran a su alrededor además del medio que les rodea. Por tal razón es que tanto la inteligencia social como la inteligencia emocional forman parte de los factores que permiten que se desarrolle la interrelación emocional, personal y social que afectan positivamente a la habilidad encargada de que una persona se pueda adaptar de forma activa a la presión y demanda que hay en el ambiente (Bar-On, 2000). De este fundamento se puede precisar que el modelo es la representación de conocimientos empleados para poder enfrentar los problemas y presiones que surgen a lo largo de la vida.

A continuación se mostrarán de forma detallada las cuales han sido medidos por sub escalas de ICE de BarOn, lo que permite entender que estas habilidades no son cognitivas y las destrezas que aguardan se vienen

desarrollando conforme pasa el tiempo, las cosas cambian y se recibe entrenamiento además de técnicas terapéuticas

a) Componente intrapersonal

Tiene dentro de su estructura subescalas las cuales son la comprensión emocional de mismo, la cual es una habilidad para poder diferenciar los sentimientos u emociones mediante su comprensión además de reconocer por qué es que se dan estos; la asertividad, la cual es la capacidad que se tiene par poder exponer sentimientos y creencias sin perjudicar los sentimientos que se perciban de los demás además de ser una herramienta importante para la protección de los derechos propios de forma no destructiva; el autoconcepto, habilidad que tienen las personas para poder comprenderse a sí mismo, aceptarse como son y poder darse un autorrespeto siendo conscientes de los aspectos positivos y negativos que poseen además de sus limitaciones; la autorrealización, capacidad para poder realizar lo que se desea realizar para conseguir goce.

b) Componente interpersonal

Se encuentra estructurado por la subescala de empatía la cual es la habilidad para poder comprender los sentimientos que poseen las otras personas; las relaciones interpersonales, habilidad que tienen la persona para poder mantener una relación satisfactoria en base a una cercanía emocional; la responsabilidad social, capacidad que tiene el ser humano para hacerse notar y ser considerado como un miembro que puede aportar mucho dentro de un grupo social.

c) Componentes de adaptabilidad

Muestra dentro de su estructura la subescala solución de problemas la cual es una capacidad para poder reconocer los problemas y a partir de ello generar una solución que la de por terminada; la prueba de realidad, capacidad que se tiene para poder determinar la relación que existe entre lo que en realidad si existe y lo que se experimenta; la flexibilidad, capacidad para poder realizar los ajustes necesarios a la conducta para poder adaptarse a aquellas condiciones cambiantes que pudiesen ocurrir.

d) Componentes del manejo del estrés

Se encuentra estructurado por la sub escala de tolerancia al estrés que es la habilidad que tiene el sujeto para poder afrontar momentos que pueden complicar su estabilidad y comprometer su cordura; también se encuentra el control de impulsos con el que se establece un control adecuado de las emociones.

En los tiempos modernos se considera que el ultimo planteamiento definido es aquel que se encuentra mas cercano a definir lo que se considera como estrés. Por lo tanto, asumiendo los

términos modernos se puede decir que el estrés es producido por la consecuencia que genera el desequilibrio formado en el ambiente (estresores internos o externos).

De acuerdo a los conceptos surge un término usualmente empleado y que se encuentra relacionado con el tema de estrés, este se denomina “síndrome de adaptación general” y consta de tres estados los cuales son: Primero se genera una señal de alarma como respuesta a un factor que realiza la activación del Sistema nervioso autónomo. Durante este momento el cuerpo realiza una preparación para defenderse o huir generando señales que permiten que el individuo se encuentre en un estado de alerta, en palabras simples es el momento en que la persona se encuentra nerviosa. Seguidamente sigue la segunda fase o estado denominado como “resistencia” el cual surge cuando el cuerpo humano se encuentra en un momento de aclimatación o ajuste para soportar el factor de estrés. Un ejemplo de este estado se da cuando se siente frío, entonces el cuerpo empieza a tiritar con el fin de producir calor. Finalmente se llega a una tercera y última fase la cual se denomina “fase de fatiga” la cual se da si es que la tensión persiste mucho tiempo (Soriano, Guillazo, & Redolar, 2007).

De acuerdo a lo mencionado, aquellos elementos que requieren consideración para una interacción estresante serían las variables situacionales (Como por ejemplo tener un hijo internado en el hospital), variables individuales del sujeto que afronta tal experiencia y la consecuencia que provoca el estrés.

Por su parte, también se argumenta que el estrés es aquella relación generada entre el individuo con su medio o entorno el cual es evaluado para determinar si es amenazante reconociéndolo como un peligro para su bienestar. Es preciso decir que la definición que comparten dichos autores corresponde a una evaluación cognitiva que realiza el sujeto sobre la situación que atraviesa y que pone a prueba su percepción psicológico lo que hace que realice una interpretación que culmina entendiendo aquellas consecuencias que le podrían causar (Núñez, 2007).

Dicho de otro modo, si la situación que se percibe se considera como amenazante se realizará el análisis debido para establecer una decisión o poner a prueba diversos recursos personales para poder afrontar la situación, de esta manera el factor estresante deja de ser percibido como tal y de ese modo se conserva un buen estado de salud por efecto de la respuesta del estrés el cual permitió mantener el estado de homeostasis posterior a la situación de desequilibrio. El estrés positivo será denominado como Eustrés y será a partir de este que el individuo obtendrá la capacidad para afrontar situaciones parecidas hasta un punto en que adquiera una sensación placentera. Entre los beneficios que causa el eustrés se encuentra un incremento de la salud, energía y la vitalidad además de adquirir capacidades como una fácil toma de decisiones para permitirle al individuo que adquiera su

desarrollo como ser humano dándole además un gran nivel de consciencia para percibir la vida como una experiencia valiosa (Naranjo, 2009).

No obstante, si fuese todo lo contrario y la situación estresante supera los recursos que el individuo posee para hacerle frente o persiste demasiado tiempo se estará hablando del Distrés él se define como el tipo de estrés que se da como producto debido a que los estímulos internos y externos son superiores a lo que la capacidad de adaptación que posee el individuo puede soportar, por lo tanto ante un prolongado tiempo es muy dañino tanto para el cuerpo como para la mente. También conocido como el estrés negativo provoca consecuencias como una mala capacidad de respuesta por lo que para el individuo será muy dificultoso resolver problemas (Oblitas, 2004).

Entre las serias consecuencias que provoca el distrés al individuo se encuentran una salud deficiente, además de las altas probabilidades de contraer otras enfermedades tanto físicas como psicológicas. No obstante, es preciso decir que, como se había mencionado, antes de llegar hasta el punto de distrés se pasará por un estado en el que se dé una respuesta normal. En base a estos argumentos se considera que el estrés que poseen los padres es una reacción emocional que les permite su adaptación a situaciones duras y adversas, pero que sin embargo, si dicho estrés sobrepasa los niveles de adaptación que poseen se corre el riesgo de afectar su nivel emocional, fisiológico y cognitivo (Amat Puig , y otros, 1990) .

Poder controlar el estrés es clave para rendir dentro de las jornadas laborales pues se está estimulando a la creación de motivación para seguir con un buen estado de ánimo y por lo tanto, una satisfacción laboral.

e) Componentes del estado de ánimo en general

Se encuentra constituido por la sub escala de felicidad la cual es la principal habilidad que tiene la persona para poder conseguir una satisfacción única de lo que viene realizando en la vida; también tiene como sub escala al optimismo el cual es la capacidad para poder ver los pasajes de la vida de una forma muy positiva.

El modelo mencionado se basa en la inteligencia emocional y en la inteligencia social apoyándose en las competencias sociales que se requieren para poder desempeñarse a lo largo de la vida. Al respecto, BarOn en el año 1997 determina que poder modificar la inteligencia emocional y social corresponde a un hecho más importante que poder realizar logros con la inteligencia cognitiva.

Evaluación de la inteligencia emocional:

Basándose de los modelos de inteligencia emocional se pueden reconocer los siguientes instrumentos de medición:

a) La prueba de MSCEIT

Conocida también como la sub escala de medida de habilidad de inteligencia emocional, pertenece a la autoría de Mayer, Salovey y Caruso quienes la desarrollaron en el año 2002. Las habilidades que se miden empleando esta prueba se encuentran adecuadas a criterios clásicos de la inteligencia pues posee una estructura factorial compuesta por cuatro ramas pertenecientes al modelo teórico pero teniendo por particularidad las interrelaciones que se dan con otras habilidades mentales como lo es la inteligencia verbal; se puede afirmar que la inteligencia emocional alcanza su desarrollo cuando mayor experiencia se gana.

b) Prueba de EQ-i

También conocida como la prueba de inventario del cociente emocional tiene por autor a BarOn y corresponde a una de las medidas que más se emplean en diversos países, todo ello por la gran confiabilidad y validez que posee. El objetivo de este instrumento de medida es poder realizar una evaluación precisa de los componentes sociales y emocionales que posee la conducta humana. Se resalta que esta prueba es importante por tener una gran minuciosidad y aplicabilidad a diversas muestras que presentan características diferentes como la cronología, la cultura o la geografía.

c) Prueba ECI

Las siglas significan inventario de competencia emocional y se ha desarrollado en el año 1999 gracias a Boyatzis, Goleman y Hay. Se caracteriza por presentar al menos 20 dimensiones las cuales reciben el nombre de competencias y que se encuentran organizadas en cuatro grupos (autoconsciencia, autogestión, consciencia social y habilidades sociales).

Aunque hay muchos más instrumentos de medición de la inteligencia emocional, para la realización de este trabajo de investigación se empleará exclusivamente el modelo perteneciente a Reuven BarOn junto con el instrumento de medición del coeficiente de inteligencia emocional denominado como ICE BarOn el cual corresponde a un instrumento con un gran índice de validez y confiabilidad además de mantener una adaptación con el medio, siendo considerado por muchos como uno de los más prácticos y con mejor capacidad para la predictividad.

La relevancia de la inteligencia emocional en el desempeño profesional de internos de medicina

Conforme el medico se va desarrollando debe ir alcanzando una formación optima enriquecida por altas competencias como lo son poder elaborar adecuadamente una historia clínica, mantener una óptima relación con los demás médicos o pacientes y, muy importante, poseer una formación teórica que le permita conseguir una correcta aplicación terapéutica. Asimismo, se debe tener competencias afectivas e interaccionales como estudiante de la carrera de medicina en la que pueda considerar de forma óptima lo que es pasar momentos de soledad y estrés para contribuir con el buen desarrollo de las competencias clínicas (Romanelli, Cain, & Smith, 2005).

En la actualidad mantener un buen profesionalismo medico es mucho más importante que poseer competencia cognitiva y métodos clínicos pues el profesional en medicina no solo es un ser físico lleno de conocimiento realizando producciones. Antes que médico, el profesional es un ser humano y como ello es capaz de sentir emociones con la compleja misión de mantener un equilibrio entre la inteligencia cognitiva que posee junto con la inteligencia emocional la cual va a ser desarrollada mediante la ética y el coeficiente emocional que maneja (Castaño, Florido, Maya, & Paneso, 2012) (Eduardo, 2006).

Considerando las afirmaciones, la atención medica es importante para transmitir bienestar emocional entre los profesionales de medicina y los pacientes considerando las emociones y los canales de comunicación tanto verbales como gestuales. Ejemplo de lo afirmado se percibe cuando se observa tanto la postura como la mirada, el sonido de la voz, su intensidad, los gestos que se realizan y hasta las pausas de silencio las cuales portan información que serán descifrados e interpretados para establecer la relación entre médico y paciente.

Muchas investigaciones respaldan lo que significa la inteligencia emocional aplicada dentro de los métodos de enseñanza tradicional, esto permite que se trascienda el aprendizaje centrado hacia competencias cognitivas. De esta forma se tiene un componente cognitivo importante para que se consiga un mejor desempeño dentro de la medicina académica básica y por consecuencia se observa la importancia que tiene la inteligencia emocional en estudiantes universitarios que buscan culminar exitosamente la carrera de medicina (Castaño, Florido, Maya, & Paneso, 2012).

Otro de los conceptos que se abordan el presente estudio es la satisfacción laboral, la cual será descrita a continuación para una mayor comprensión

SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha ido consiguiendo, conforme pasa el tiempo, cambios dentro de su definición. Por ejemplo, en el año 1938, Locke la define como un estado emocional que transmite placer y positivismo debido a que se tiene una percepción subjetiva de la labor que esta persona se encuentra realizando. Por su parte, Muchinsky en el año 1993 señala que la satisfacción laboral no es más que una respuesta emocional placentera relacionada con el trabajo que se ha realizado.

En otras definiciones, Liker (1961) define a la satisfacción en el trabajo como aquella capacidad que ha conseguido una persona para poder transformar las jornadas laborales en momentos interesantes y motivadores que le permiten alcanzar un mayor desempeño al momento de realizar la toma de decisiones. Asimismo, de acuerdo con Schermerhorn (2005) la satisfacción laboral es el nivel de energía positiva o negativa que tiene la persona para poder desarrollar las tareas que se le han encomendado dentro del trabajo además de ser muy influenciable en las relaciones que se generen con los compañeros de equipo.

Dentro del campo institucional, la actitud que se demuestra permite reconocer los sentimientos que se tienen y las creencias que permiten determinar cómo es que los trabajadores tienen percepción del ambiente en que laboran además del compromiso que poseen con las acciones que deben realizar y también el comportamiento. Considerando esta afirmación se puede decir que si el personal posee sentimientos positivos, pensamientos y emociones relacionadas con la situación que viven se le evidenciará de forma favorable cuando se le perciba la actitud.

Según Palma (2005) la satisfacción laboral es aquella tendencia que se genera dentro del trabajo en base a las creencias y valores desarrollados con la experiencia ocupacional generada en la jornada laboral.

Mediante todos los argumentos descritos se puede concluir que existen muchos factores que se encargan de influenciar de forma positiva o negativa en el individuo permitiendo que se afecte del mismo modo el desempeño laboral que ejerce. Debido a esto, a continuación se muestran definiciones de los factores descritos.

Dentro de la satisfacción laboral hay que tener en cuenta un punto importante el cual es la asertividad pues forma parte de la gran cantidad de habilidades sociales que requiere el empleado para seguir con su jornada laboral. Podemos definir a la asertividad como Para definir las conductas asertivas se tendrá que exponer los argumentos con respecto a la asertividad, según el análisis se muestra que una de las definiciones más acertadas corresponden a Caballo (1986) quien menciona que la asertividad es una conducta correspondiente a las habilidades sociales que posee un sujeto dentro de un contexto interpersonal donde se encuentra interactuando con otras personas, dentro de esta interacción se muestra el intercambio de sentimientos, deseos, opiniones,

actitudes y los derechos que posee de una forma correcta de acuerdo a la situación y mostrando respeto por la conducta que demuestren los otros individuos, hechos que permiten que se minimice el riesgo a que surjan problemas.

Dicho de este modo, se puede afirmar que la asertividad es la libertad emocional y expresiva que se posee. Un individuo que tiene conducta asertiva es aquel que se muestra seguro de sí mismo, es sereno, tranquilo y mantiene una comunicación fluida con otras personas.

Al respecto, Riso (2002) menciona que una persona será asertiva si tiene la capacidad para hacer valer sus derechos, como por ejemplo mostrar su disconformidad ante algún asunto en el que se sienta en desacuerdo, brindando una opinión diferente al resto o expresando sentimientos negativos sin encontrarse manipulada por otro.

Por su parte, Bonet (1997) indica que la conducta asertiva hace referencia al esfuerzo y empeño que un individuo demuestra para lograr algún objetivo sea bueno o malo, lo importante será que se dé por voluntad de este mismo sujeto con el fin de que haga respetar sus derechos y pueda expresar su opinión, sentimientos o deseos cuando crea que sea conveniente hacerlo de una forma correcta, clara, sincera y sin infringir en los derechos del receptor.

De acuerdo con las definiciones que se han mostrado se podría decir que un sujeto asertivo será quien ejerza su derecho de decidir a quién brindará apoyo y a quien no, reserva su derecho de admisión por lo que no obrará por obligación sino solo si le nace hacerlo.

Por último, según menciona De Sosa (2011) la asertividad es aquella facultad que tienen las personas para poder expresarse correctamente, se hace referencia a sentimientos tanto positivos o negativos o los derechos que poseen hacia otros individuos. Se afirma que alguien será asertivo si logra darse su lugar sin que violen sus derechos.

Asimismo, es clave que para que se de satisfacción laboral se cuente con respaldo del equipo con el que se trabaja, entonces se puede afirmar que el grupo de compañeros que laboran junto a la persona forman parte de la satisfacción o insatisfacción que surja. Según Gámez (2013) el trabajo en equipo corresponde a la realización de actividades y tareas con la participación de un número de personas. Se considera que esta actividad es fundamental dentro de nuestro entorno pues desde que se encuentra el sujeto dentro de un aula de clase ya se encuentra influenciado por el grupo que habita con él.

Al tenerse los diversos argumentos en torno al tema se llega a la conclusión de que el trabajo en equipo corresponde a una técnica metodológica basada en trabajar de forma colaborativa con otros miembros. Dentro de un aula, los estudiantes conforman un grupo en el que debe contenerse armonía, alegría y respeto por todos los miembros los mismos que muestran preocupación por todos creando y conformando un espiral en el que el bienestar de un miembro dignifica el bienestar del otro permitiendo de esta manera que se fomente la honestidad y la responsabilidad comprometiéndose a no perjudicar a los otros miembros del equipo.

Para West (2003) el trabajo en equipo obtiene mayores beneficios y resultados de mayor eficacia que los trabajos hechos de forma individual. Esto se debe a que en equipo se requiere de más necesidades emocionales y sociales como la discusión que se genera para cumplir con el desarrollo de una actividad. Considerando este marco se debe reconocer que contiene dos dimensiones las cuales son:

- La tarea
Aquella que debe ser realizada por todo el equipo mediante la intervención por igual de todos los miembros que lo conforman.
- Los factores sociales
Muestran influencia en la forma como los integrantes del equipo trabajan tratando de conformar la unidad social.

Asimismo, también West (2003) resalta que el ser humano ha logrado llegar al punto en que puede cooperar con otros seres humanos para lograr progresos que les beneficia a ambas partes. Se considera que realizar un trabajo en equipo permite obtener muchos más beneficios que si se hiciese solo por una persona.

Mediante los argumentos expuestos se da una idea del principio de la sinergia el cual determina que el todo siempre será más grande que la suma de sus partes individuales. Realizar un trabajo en grupo o en equipo permite la obtención de buenos resultados los cuales se caracterizan por tener gran eficacia y eficiencia, no obstante para que esta afirmación sea correcta se requiere de una buena organización entre los miembros que la conforman, mostrando dinámica para realizar el trabajo bajo gran responsabilidad realizando el intercambio de investigaciones. En muchas ocasiones dentro del sistema educativo se toma pro prioridad el trabajo individual de cada estudiante sin considerar los resultados que posee realizar un trabajo en equipo. Por lo tanto, se debería considerar realizar el entrenamiento de las técnicas de trabajo en grupo para poder desarrollarse. Se tiene la presencia de diversas barreras que tratan de evitar que se efectúe un trabajo eficaz en equipo lo cual los miembros unidos deben buscar la forma de superar para poder conseguir el éxito.

Factores determinantes para la satisfacción laboral

Según Robbins (2004) junto con los múltiples aportes que se han ido recolectando a lo largo de la historia, se puede determinar que son las siguientes:

a) Reto del trabajo

Se le considera como un factor muy importante debido a que se considera que es la propia naturaleza del trabajo la que determina como es la satisfacción laboral. Por lo general, el ser humano busca realizar un trabajo que vaya acorde con las habilidades que posee para poder desempeñarse de forma más libre teniendo libertad de elegir por la tarea que desee y ser consciente del desempeño que está logrando, esto se torna de un modo que genera el placer y satisfacción de la persona. Visto de este modo, un enriquecimiento del puesto mediante una expansión vertical permite que la satisfacción laboral se eleve y se incremente la libertad de actuación del trabajador.

Ahora, para que la persona puede realizar trabajos va a requerir de ciertas dimensiones que le permitan autoevaluarse y determinar como es que van llevando su rol, es aquí donde surge el término “autoafirmación” Según lo menciona Gismero (2000), la autoafirmación corresponde a la capacidad de la persona para poder expresarse espontáneamente sin mostrar ansiedad y en diferentes contextos sociales como en una conversación de amigos, entrevistas laborales o reuniones que impliquen la participación de más sujetos.

Con respecto al interno de medicina, el internado corresponde a una ocupación que les permite poner en práctica todo aquello que han ido aprendiendo cuando recibieron teoría clínica, esto supone un reto profesional en que se plasman los conocimientos teóricos dentro de la práctica clínica bajo supervisión de un docente médico. No obstante debe tenerse en cuenta que el reto deberá ser solo moderado pues si fuese demasiado complejo solo generaría malas sensaciones en el personal tornando la satisfacción algo negativa.

b) Sistemas de recompensa justa

Dentro de este factor se encuentran dos tipos de recompensas ligadas a la satisfacción laboral, estas son las extrínsecas y las intrínsecas. Se le denominan como recompensas intrínsecas a aquellas que son otorgadas por la institución al que pertenece el empleo, esto se da de acuerdo con el desempeño que tiene el personal, ejemplo de ello es el sistema de salarios lo cual corresponde a un reconocimiento que se da de parte del coordinador. Por su parte, las recompensas intrínsecas son aquellas relacionadas con los sentimientos que surgen al realizar una buena labor, sentimientos como de orgullo y competencia evidencian la satisfacción que posee el personal.

Se recomienda que este último sea percibido de una forma justa para las personas pues esto permite que ellas se sientan satisfechas consigo mismo.

c) Condiciones favorables del trabajo

Es importante debido a que las personas buscan laborar dentro de un ambiente que les haga sentir seguros, cómodos y con libertad para poder realizar sus acciones. Laborar dentro de un ambiente físico que sea cómodo y un diseño adecuado permite que el personal mantenga un alto desempeño y genera que su satisfacción sea elevada. Hay que precisar que existe un aspecto que no debe ser ignorado, este es la cultura organizacional que tiene la institución pues son esos valores y metas las que perciben los trabajadores y que provocan la formación del clima organizacional el cual se encuentra relacionado con las condiciones favorables que otorga el puesto de trabajo, esto solo se logra si el personal considera que tanto el personal como las metas organizacionales no mantienen diferencias.

Al conseguir condiciones que favorecen el desempeño de los trabajadores es normal que surjan ciertos aspectos como el de expresión de sentimientos positivos el cual se caracteriza por basarse en la realización de cumplidos y también recibir los mismos, demostraciones de cariño o agrado así como la iniciación de conversaciones demostrando que se puede mantener, y teniendo como punto importante la capacidad para poder iniciar interacciones con otras personas.

Realizar cumplidos permite que se tenga un concepto positivo de la persona al notarse características de su conducta. Se podría decir que los cumplidos permiten reforzar la sociabilidad de las personas y permiten que se realice la interacción social de una forma muy agradable.

Es común que ciertas personas muestren vergüenza de pedir algo interesante o que les convenga, es decir, se les torna complicado pedir un favor o apoyo mientras que por otro punto aquel que recibe la petición no es capaz de rechazarla aunque no estuviese de acuerdo con realizarlo. Realizar peticiones comprende pedir ayuda, apoyo, favores o cambios de conducta del otro individuo sin afectar los derechos que esta posee.

Adecuadamente se deben expresar sentimientos de cariño, afecto o amor dirigida a otros sujetos por las que nace dicho sentimiento. La mayoría de personas se siente bien al recibir dichas expresiones permitiendo, entonces, que se logre el fortalecimiento de las relaciones.

d) Colegas que brindan apoyo

Este factor es importante por permitir que exista la interacción social. La actitud que demuestra el coordinador o supervisor es perceptible y determinará la satisfacción que posea. Aunque establecer una relación como la mencionada no es tan simple, de acuerdo con múltiples estudios, aquellas personas que trabajan para líderes tolerantes tienden a tener una mayor satisfacción laboral que aquellos que trabajan para líderes autoritarios e indiferentes.

Con respecto a la conducta de orientación, que muchas veces se requiere, no se tiene una respuesta correctamente definida pues varia. Por ejemplo, si es que los papeles que desempeñaran los trabajadores son ambiguas van a requerir un supervisor que permita que cada uno tenga claro el papel que va a desempeñar, mientras que si los roles estuviesen bien definidos se va a desear tener un supervisor que no mantenga una supervisión tan estrecha. Hay que precisar que si los trabajadores no se encuentran tan motivados debido a que las condiciones de trabajo o simplemente el rol no les agradan van a preferir trabajar en base a un supervisor que no sea tan autoritario. Dicho de muchas maneras, lo único cierto es que al trabajar con un jefe que es comprensivo y sabe oír a sus trabajadores permitirá que el nivel de satisfacción sea mucho mayor.

La práctica de la asertividad social entre compañeros es clave pues como lo indica Caballo (1986), la asertividad social es la disposición que posee la persona para empezar,, mantener y concluir una interacción social de una forma sencilla u cómoda dentro de un contexto social en la que participan compañeros, amigos, familiares, extraños o autoridades.

Asimismo, para Armayones (2014) la asertividad social es la facultad del sujeto para compartir su opinión o qué es lo que piensa claramente y de forma directa sin mostrar comportamientos agresivos o incómodos para la otra persona.

Por otra parte, Redondo, Tejado y Rodríguez (2000) mencionan que la asertividad social faculta a la persona de poder realizar adecuadamente la expresión de su oposición a ciertos argumentos o ideas exponiendo los suyos sin generar rivalidades o perjuicios a los receptores.

Caballo (1986) indica que la defensa de los derechos es la facultad que posee la persona para realizar la protección y defender los derechos que posee evitando estar de acuerdo con peticiones no convenientes.

Asimismo, Armayones (2014) indica que es necesario que las personas aprendan cuáles son sus derechos propios, los mismos que son la expresión de pensamientos y emociones directamente y de forma honesta sin la necesidad de violentar los derechos del otro individuo. La esencia de la defensa de los derechos se muestra al poder ser capaz de decir que no cuando se muestra en desacuerdo.

Por último, Redondo, Tejado, Rodríguez (2000) indican que la defensa de los derechos es la capacidad para autoafirmar los derechos que se poseen sin recibir una manipulación directa o indirecta.

Dentro del puesto de trabajo se requiere de cierta independencia, la misma que es buscada por el trabajador para poder desempeñarse mucho mejor. Caballo (1986) indica que la independencia es la capacidad que posee la persona para mantener la serenidad ante la presión grupal que puede

rodearle y que pudiese tratar de cambiar sus convicciones solo para obedecer sus propios pensamientos.

Armayones (2014) define a la independencia como la capacidad para tomar decisiones considerando el riesgo a que ocurra una equivocación pero caracterizándose por nacer del propio individuo sin imponerse el pensamiento de otro sujeto. El autor considera que aunque se pudiese tomar como base el pensamiento de otro, se necesita tener el protagonismo de las cuestiones que se relacionan con las acciones que se realiza.

Redondo, Tejado, Rodríguez (2000) indica la relación que existe entre la independencia y la asertividad pues afirma que una persona asertiva es una persona independiente pues no permite que las influencias de terceros cambien su forma de pensar y tomar decisiones además de asumir las consecuencias que pueden traer dichas decisiones.

También se requiere de compañeros que asuman el liderazgo, Caballo (1986) indica que el liderazgo es la capacidad que tiene el sujeto para poder dirigir e influenciar a otros individuos tomando como medio su relación interpersonal con el fin de dar solución a inconvenientes o problemáticas.

Según Armayones (2014) el liderazgo se caracteriza por motivar, guiar e inspirar a otras personas o grupo de personas mostrando respeto por ellas y exponiendo sus criterios de una forma adecuada que genere confianza para el resto y sea tomada.

Redondo, Tejado, Rodríguez (2000) sostienen que el liderazgo pertenece a la influencia interpersonal que una persona origina con el fin de poder conseguir objetivos entre varios miembros.

e) Compatibilidad entre personalidad

De acuerdo con los estudios realizados en base a este factor, se puede afirmar que mantener la relación entre la personalidad del trabajador y su ocupación va a permitir que se mantenga una gran satisfacción pues tener las habilidades exactas para desempeñarse dentro de un rol laboral es importante para una gran eficiencia. Con respecto al interno de medicina la práctica clínica le permitirá identificar qué área de salud le agrada más según sus habilidades y personalidad, percibiendo una satisfacción laboral.

Se gesta en un clima inherente, de conexión, de vínculos. Aquí se observa la interacción por medio de comunicación entre integrantes de equipo, de metas en común que se establecen, argumentos vinculantes a realizar un trabajo cooperativo. No obstante, para que exista cohesión se tienen la influencia de distintas variables las cuales son complicadas para controlar.

Aunque la cohesión exista dentro de un equipo o grupo es muy complicado que este sea aislado debido a que posee distintas propiedad que lo impiden. Se considera que dentro de la cohesión se

encuentran relacionados diversas propiedades como los sentimientos compartidos que existe dentro del grupo y que se identifica como el individualismo colectivo o la dependencia.

Referirse a la cohesión corresponde a hablar sobre la interacción que se da mediante la comunicación teniendo como lazo la realización de metas en común y conceptos que se han planteado. No obstante, según Bany y Jhonson (1980) se requiere de la influencia de diversas variables si es que se quiere que la cohesión exista. Aunque se identifique dentro de un equipo, la cohesión no puede ser apartada fácilmente debido a la presencia de sus propiedades las cuales se encuentran relacionadas entre sí. La cohesión se encuentra relacionada por los sentimientos mutuos que se tienen entre los integrantes del equipo y la misma que recibe la denominación de “dependencia” donde un miembro depende de lo que haga el otro y así dentro de todo el grupo.

Ante lo descrito en líneas anteriores y de acuerdo a la presente investigación se tomará en consideración los factores y/o dimensiones de Sonia Palma (2005) que guardan relación con los diversos factores identificados por los diversos investigadores, cabe recalcar que dichas dimensiones serán evaluadas en la presente investigación, por tanto se ve necesario describirlas para un mejor entendiendo.

La insatisfacción laboral

Existen múltiples factores que provocan la insatisfacción laboral, entre ellos se hablan de las causales que hacen que no exista asertividad se menciona a Mayer y Spiess (1996) quienes consideran que las principales causas serían las mostradas a continuación:

1. El individuo no aprendió a ser asertivo o si lo hizo lo hizo incorrectamente.
2. Muestra conocimiento por la conducta correcta pero debido a la ansiedad que presenta solo la expresa parcialmente.
3. No tiene conocimiento de los derechos que posee.
4. Posee un pensamiento que sigue patrones irracionales los cuales no le permiten actuar de forma asertiva.
5. Temor a herir de forma psicológica a los otros.
6. Temor a ser rechazado por mostrar un comportamiento “inapropiado”.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Considerando el aporte de Palma (2005) queda demostrado que existen cuatro dimensiones muy influyentes dentro de la satisfacción laboral, estos serán los que se presentan a continuación:

- a) Significación de la tarea

Se le entiende como la disposición que se tiene para trabajar en base a las atribuciones asociadas al trabajo personal. Dichas atribuciones pueden ser el sentido de esfuerzo, la equidad el aporte mental o la realización. Se considera que el trabajo desarrollado por el trabajador genera placer.

b) Condiciones de trabajo

Factor que se relaciona con las condiciones que existen dentro del trabajo determinadas por los elementos físicos que se van a emplear, los materiales o las disposiciones que se tienen.

c) Reconocimiento personal o social

Relacionada con la evaluación que se le da al trabajo en base a un propio reconocimiento que se tiene de acuerdo con los resultados que se va obteniendo además de considerarse el valor que este trabajo tiene para los jefes.

d) Beneficios económicos

Factor relacionado con la disposición que se tiene para trabajar en base a la remuneración que se va a conseguir (incentivo económico) gracias al esfuerzo que se le ha otorgado al rol designado dentro del área de labores.

Teorías de la Satisfacción Laboral.

En base a la psicología se tienen a disposición diversas teorías relacionadas con la satisfacción laboral. No obstante, exclusivamente para el desarrollo de esta investigación se han tomado en cuenta las siguientes teorías:

1. Teoría bifactorial de la satisfacción

Teoría que surge como resultado de los aportes de investigación clásica que han sido tomadas por diversos autores pero que se caracterizan por llegar a un mismo resultado. La teoría ha sido formulada por Frederick Herzberg y se fundamenta en la relación que existe entre la persona y el trabajo que realiza tomando en cuenta la actitud que demuestra, la misma que es muy importante para predecir si es que tendrá éxito o fracaso.

Por los años 50's se realizó el planteamiento de esta teoría la cual se basa en algunos factores que influyen en la satisfacción laboral, estos tienden a relacionarse de forma positiva con el trabajo que se realiza, en otras palabras, es más importante la acción que realiza la persona y no la situación que permite que se haga. Los factores mencionados determinan el nivel de satisfacción laboral que se tiene y según el propio autor pueden ser considerados como motivadores.

2. Teoría de la discrepancia

Teoría desarrollada por Locke en el año 1984 se fundamenta en que la satisfacción laboral se encuentra basada en los valores laborales que existen, por ello se considera que estos últimos son importantes pues surgen del trabajo que la misma persona realiza. Cabe resaltar que, los valores necesitan ser compatibles con las necesidades, en otras palabras, la satisfacción laboral se da si es que el trabajador realiza una autoevaluación de las necesidades y la jerarquía de valores en conjunto con la percepción del trabajo que posee teniendo como punto relevante conseguir realizar su rol.

Criterios importantes de la satisfacción son el conocimiento de la descripción del trabajo a realizar junto con el valor que se le da a esta descripción, esto quiere decir que la satisfacción laboral se produce de la relación que surge entre el trabajo que va a realizar el trabajador junto con lo que en realidad obtiene, entonces se puede afirmar que se tendrá una mayor satisfacción laboral si la diferencia entre estos aspectos es la menor posible.

3. Teoría del procesamiento de la información social

Planteamiento correspondiente a Sclamink en el año 1977, afirma que todas las personas buscan adaptar sus conductas, actitudes y creencias al contexto social. Es el medio social quien se ve influenciado por las creencias que se perciben de los compañeros además de la interpretación de claves para la construcción de significados permitiendo que el propio trabajador se enfoque en una

información determinada. El procesamiento se basa en las percepciones y evaluaciones de los componentes afectivos relacionados al ambiente laboral pero también se depende de la información recibida del mismo ambiente laboral.

4. Teoría de eventos situacionales

Ha sido desarrollada por Quarstein, MacAfee y Glassman en el año 1992 y se basa en un planteamiento que determina que la satisfacción laboral se encuentra determinada por dos factores los cuales son las características percibidas de la situación laboral y los eventos situacionales. Las características situacionales pueden ser la evaluación previa que se le da al puesto, la permanencia que se tiene del puesto, la dificultad que existe para un cambio de trabajo.

Todas las teorías definidas anteriormente mantienen en común en que se basan en factores internos y externos que afectan de forma positiva o negativa al nivel de satisfacción laboral, por tal razón, la escala SL.SPC ha sido diseñada en base al argumento perteneciente al planteamiento de la teoría motivacional teniendo como interpretación una base perteneciente a la teoría de la discrepancia.

Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción laboral radica en que todas las personas buscan realizar labores en las que se sientan bien consigo mismo en base a la satisfacción personal. Tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral se encuentran relacionadas y ello conlleva a centrarse en las consecuencias organizacionales.

Seguidamente, se ha tenido una gran relevancia sobre lo que significa la calidad de vida laboral. Por dicho motivo es que la satisfacción laboral es considerada como una dimensión valiosa dentro de la intervención organizacional, una satisfacción dentro de las jornadas laborales permiten que el resultado en la vida organizacional sea el óptimo.

Es preciso mencionar que, actualmente dentro de la sociedad existen diversas organizaciones encargadas del aprestamiento de servicios, y es justamente en ellas, en que se requiere de una actitud agradable del trabajador para poder ser percibida por el cliente. Esto es muy importante porque influye de forma decisiva en la calidad del servicio que se está prestando.

Factores que determinan la conducta del trabajador

Realizando el análisis de múltiples investigaciones se llega a la conclusión de que es el contexto social quien define bastante cómo es que será la conducta de los estudiantes, involucra diversos factores los cuales se mostraran a continuación:

- Factores culturales

Garaigordobil (2003) indica que actualmente se reconoce que las normas socioculturales y los valores que se encuentran insertados en la sociedad tienen gran repercusión sobre la forma de actuar de cada individuo formando la conducta que demostrarán ante otros.

Se afirma que los factores culturales muestran influencia en la conducta que demuestra cada alumno dentro del aula de clases, además de ello, tiene efecto sobre cómo es que socializa, el nivel cultural que posee y que tradiciones sigue, todo esto siendo contenido y reflejado dentro del tipo de conducta.

- Factores del contexto familiar

Se considera que los padres son grandes influyentes en la vida del menor, esto también implica que tomen protagonismo en el desarrollo de su conducta. Tal afirmación confirma que el contexto familiar es gran influencia dentro de la formación de la conducta.

Claramente el contexto familiar desarrolla la conducta que manifiesta el menor dentro del salón de clases con sus compañeros y docentes, los valores o la confianza que demuestran son por efecto de lo que han observado y aprendido con los miembros de su familia en casa.

- Factores del contexto escolar

Otro factor que repercute en la conducta del menor es todo lo que ocurre en su escuela, el contexto escolar corresponde a una especie de mini representación de la sociedad y es donde el menor desarrolla la comprensión de sí mismo, de la sociedad y del lugar que ocupa dentro de esa sociedad. En la actualidad, debido a que se posee perspectivas distintas, se implementan programas dedicados a la educación moral con el fin de reforzarla y, de ser necesario, desarrollarla.

Dentro del aula de clases, el menor es testigo de la conducta de muchos otros compañeros, pequeños rasgos de dichas conductas son tomadas por el menor estructurando su propia conducta. De acuerdo a esto, el factor contexto escolar es un gran influyente en la conducta del menor.

- Factores personales

Según Garaigordobil (2003), de acuerdo con una serie de investigaciones y estudios con respecto a la conducta indican que existen factores personales que la afectan como:

- a) Edad, mortal, perspectiva social
- b) Capacidad de empatía
- c) Estado emocional
- d) Vínculos amistosos

Definición de términos básicos

- **Inteligencia emocional**
Capacidad para conocer nuestros sentimientos, el saber dar control a los impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando estemos pasando por un tema en el que muchas veces es difícil mantenerse de pie
- **Emoción**
Surgen tras un estímulo que las provoca y finalizan al establecer una experiencia emocional de la que la persona es consciente. Según los investigadores, las emociones marcan diferencias con otros estados mentales pues establecen una respuesta reflejada físicamente provocando sensaciones internas.
- **Prueba de MSCEIT**
Las habilidades que se miden empleando esta prueba se encuentran adecuadas a criterios clásicos de la inteligencia pues posee una estructura factorial compuesta por cuatro ramas pertenecientes al modelo teórico pero teniendo por particularidad las interrelaciones que se dan con otras habilidades mentales como lo es la inteligencia verbal; se puede afirmar que la inteligencia emocional alcanza su desarrollo cuando mayor experiencia se gana.
- **Satisfacción laboral**
Capacidad que ha conseguido una persona para poder transformar las jornadas laborales en momentos interesantes y motivadores que le permiten alcanzar un mayor desempeño al momento de realizar la toma de decisiones
- **Asertividad**
Facultad que tienen las personas para poder expresarse correctamente, se hace referencia a sentimientos tanto positivos o negativos o los derechos que poseen hacia otros individuos. Se afirma que alguien será asertivo si logra darse su lugar sin que violen sus derechos.
- **Profesional de medicina**
Los profesionales que están en contacto directo con pacientes y en casos de situaciones de enfermedades graves En dónde se puede evidenciar el dolor de los pacientes y familiares, logrando de esta forma que el profesional pueda responder con empatía al paciente ya sus familiares

1.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Definición Conceptual: Agrupación de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que sirven como estímulo para que las habilidades de la persona se adapte para poder cumplir con la presión que se da en el medio.

Definición Operacional: Se realizará una medición empleando el inventario de inteligencia emocional de BarOn ICE el cual permite medir 5 componentes (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estados de ánimo).

Alto: Puntaje mayor a 110 puntos considerado como capacidad emocional muy desarrollada.

Promedio: Puntaje entre 91 y 110 puntos considerado como capacidad emocional adecuada.

Bajo: Puntaje menor a 90 puntos considerado como capacidad emocional por mejorar.

SATISFACCIÓN LABORAL.

Definición Conceptual: Capacidad que ha conseguido una persona para poder transformar las jornadas laborales en momentos interesantes y motivadores que le permiten alcanzar un mayor desempeño al momento de realizar la toma de decisiones.

Definición Operacional: Se realizará una medición empleando la escala de satisfacción laboral SL-SPC el cual sirve para poder determinar cuatro componentes (significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos).

- Nivel de satisfacción: A aquellos internos de medicina que obtuvieran puntajes mayores a 116 puntos.
- Nivel de promedio: A aquellos internos de medicina que obtuvieran puntajes desde 89 hasta 102 puntos.
- Nivel de Insatisfacción: A aquellos internos de medicina que obtuvieran puntajes menores de o iguales a 88 puntos.

Cuadro 1.

Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
----------	-------------	-------------	--------------------

V1 Inteligencia Emocional	Intrapersonal	Conocimiento de sí mismo	inventario de inteligencia emocional de BarOn ICE Se Midió en escala ordinal Alto: Mayores a 110 puntos. Promedio: De 91 hasta 110 puntos. Bajo: Menores de 90 puntos.
		Asertividad	
		Auto concepto	
		Autorrealización	
		Independencia	
	Interpersonal	Empatía	
		Relaciones interpersonales	
		Responsabilidad social	
	Adaptabilidad	Solución de problemas	
		Prueba de la realidad	
		Flexibilidad	
	Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	
		Control de los impulsos	
	Estado de ánimo	Felicidad	
Optimismo			
V2. satisfacción laboral	Significación de la Tarea	Desempeño de tareas	Escala de opiniones de satisfacción laboral SL-SPC Se midió en escala ordinal Satisfecho :103-116 Promedio :89-102 Insatisfecho: 75-88
	Condiciones de Trabajo	Políticas administrativas	
		Relaciones sociales	
	Reconocimiento personal y/o Social	Desarrollo personal	
		Relación con la autoridad	
	Beneficios Económicos	Beneficios laborales	
Beneficios Remunerativos			

Fuente: Elaboración Propia

1.6. HIPÓTESIS

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016

Objetivos específicos:

- ❖ Identificar el nivel de inteligencia emocional de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016.
- ❖ Identificar el grado de satisfacción laboral de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016.
- ❖ Identificar el nivel de inteligencia emocional según los componentes en los internos de medicina de los hospitales del MINSA de la provincia de Santa. 2016.
- ❖ Identificar el grado de satisfacción laboral según dimensiones en los internos de medicina de los hospitales del MINSA de la provincia de Santa, 2016.
- ❖ Determinar la correlación entre los componentes de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa, 2016.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DEL TRABAJO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

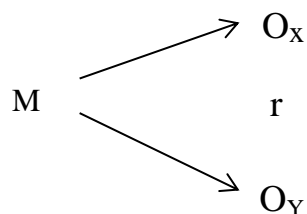
2.1.1. TIPO DE ESTUDIO

Considerando el enfoque que posee se puede afirmar que la investigación pertenece al tipo cuantitativo debido a que se está realizando un estudio del fenómeno mediante técnicas de medición aplicando métodos estadísticos para poder comprobar las hipótesis.

Se le define como cuantitativo pues emplea métodos y técnicas para medir dentro de la unidad de análisis, asimismo emplea la recolección de datos para poder satisfacer las preguntas que se presentan dentro del contenido de la investigación y mediante ello comprobar la hipótesis correspondiente usando, además, un análisis estadístico que busca probar teorías.

2.1.2. DISEÑO DE ESTUDIO

Considerando las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010) se puede decir que el estudio posee un diseño no experimental pues no se ha realizado una manipulación de variables, por el contrario, estas han sido estudiadas tal y como se presentan. El estudio corresponde al tipo descriptivo y correlacional pues se está buscando determinar la relación que existe entre variables y el grado de relación mediante el esquema mostrado a continuación:



Dónde:

M: Sujeto de estudio (Internos de Medicina)

Ox: Observación o medición de la Inteligencia emocional

Oy: Observación o medición del afrontamiento del estrés

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio se ha realizado gracias a la participación de 52 internos de medicina pertenecientes al ministerio de salud de la provincia del Santa, específicamente del hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” y el Hospital La Caleta. Hay que precisar que la muestra fue empleada con el total de la población debido a que es viable para la investigación, esto se debe a que toda la población presentó características iguales al considerar los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

❖ Criterios de inclusión:

- Internos de medicina adscritos en el año académico 2016 para el internado de medicina en los hospitales del MINSA de la Provincia del Santa.
- Internos de medicina que acepten participar de la investigación.

❖ Criterios de exclusión:

- Internos de medicina que se encuentren con descanso médico.
- Internos de medicina que no acepten participar de la investigación.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

Se entiende como técnicas de recolección a todos aquellos documentos que sirven como respaldo al autor para poder recolectar datos informativos que sirvan como base para poder desarrollar una solución al problema planteado dentro de la investigación planteada.

De acuerdo con el tipo de investigación al que pertenece el estudio se determinarán las técnicas a emplear y estas técnicas establecerán los instrumentos que serán aplicados. Partiendo de esta premisa, se ha seleccionado como técnicas la técnica **encuesta** (Ñaupá y et al, 2013: 183) (Sánchez & Reyes, 2009).

Por consiguiente, los instrumentos de investigación serán empleados para poder determinar el comportamiento o los atributos que poseen cada variable, en base a ello se puede afirmar que los instrumentos que se utilizaran son:

Inventario de cociente emocional (adultos) de Reuven BarOn

El autor de este instrumento es Reuven BarOn y su procedencia es de Toronto-Canadá. En el Perú ha recibido adaptación gracias Nelly Ugarriza Chavez. El instrumento va a permitir realizar la evaluación de las habilidades sociales y emocionales de las personas, este puede ser empleado en el ámbito educacional, clínico, medico, laboral, jurídico y dentro de la investigación.

El instrumento consta 133 ítems, 119 ítems evalúan exclusivamente la inteligencia emocional y 14 ítems evalúan el índice de inconsistencia, es decir si los participantes llegaron a superar más del promedio de ítems de inconsistencia, la encuesta sería anulada, por falta de veracidad del participante. La escala de respuesta es de tipo Likert con cinco respuestas con puntuaciones:

Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Además, el inventario está dividido en 5 dimensiones y/o componentes y 15 sub componentes, los cuales será detallado a continuación en la Cuadro 2:

Cuadro 2.

Agrupación de Ítems por Dimensión Inventario de cociente emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Intrapersonal	Conocimiento de sí mismo	7,9,23,52,63,88,116
	Asertividad	22,37,67,82,96,111,126
	Auto concepto	11,24, 40, 56,70,85,100,114,129
	Autorrealización	6,21,36,51,66,81,95,110,125
	Independencia	3,19,32,48,92,107,121
Interpersonal	Empatía	5,18,44,55,98,119,124
	Relaciones interpersonales	10,39,69,84,99,113,128
	Responsabilidad social	16,30,46, 61,72,76,90,104
Adaptabilidad	Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89,118
	Prueba de la realidad	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127
Manejo de estrés	Flexibilidad	14,28,43,59,74,87,103,131,131
	Tolerancia al estrés	4,20,33,49,64,78,93,122
Estado de ánimo	Control de los impulsos	13,27,42,58,73,86,102,117,130
	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91,105,120
	Optimismo	26,54,80,106,108,132
Ítems de inconsistencia		12,25,41,50,57,65,71,79,94,101,109,115,123,133

La administración será individual o colectiva y no tendrá una duración limite, esta será de por lo menos entre 30 y 40 minutos. Asimismo, la calificación podrá ser manual o computarizada.

Escala de opiniones de satisfacción laboral SL-SPC

Instrumento desarrollado por Sonia Palma en el año 2005, posee una estructura con 27 preguntas con ítems positivos y negativos que se encuentran agrupados en los factores:

Cuadro 3

Agrupación de Ítems por Dimensión de la Escala SL-SPC

Dimensiones	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Cada ítem contiene cinco opciones las cuales están determinadas por puntuaciones con las que se determinará si es negativo o positivo. Estas se detallan a continuación:

a. Validación y confiabilidad de instrumentos:

Basándose en los estudios de fuentes de validación se puede determinar la consistencia que poseen los conceptos pertenecientes al autor del I-CE y también sus componentes. Las correlaciones obtenidas se sitúan entre 0.30 y 0.70 de coeficiente de correlación. También, la validez de este instrumento se ha hecho en el Perú mediante un análisis factorial de segundo orden.

Dicho análisis factorial se aplica a los datos con el fin de poder determinar la estructura de los subcomponentes presentes en el I-CE y con ello justificar de forma empírica la propuesta teórica. De esta forma se busca examinar estadísticamente si es que los resultados que se han obtenido poseen los factores principales relacionados con las habilidades emocionales y sociales.

Cuadro 4.

Análisis factorial confirmatorio para muestra peruana

Componentes	Coeficientes estimados	Error standar	Razón crítica o Prueba de hipótesis sobre el parámetro	Coeficientes estimados estandarizados (cargas factoriales)
Intrapersonal	1.00			0.922

Interpersonal	0.418	0.011	38.319*	0.680
Adaptabilidad	0.464	0.010	48.407*	0.782
Manejo de estrés	0.369	0.012	32.013*	0.612
Estado de ánimo general	0.459	0.007	61.299*	0.879

*p<0.05

Para la muestra Peruana los coeficientes alfa de Cronbach se aprecia que la consistencia interna para el inventario total es muy alto 0.93 (Ugarriza, 2001).

Cuadro 5.

Coeficiente alfa de cronbach para los componentes y subcomponentes

I-CE	Alfa de Cronbach
CE-TOTAL	0.93
COMPONENTES	
Intrapersonal	0.91
Interpersonal	0.86
Adaptabilidad	0.77
Manejo de estrés	0.86
Estado de ánimo general	0.86

2.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Se da inicio con un respectivo trámite a nivel de los Hospitales que pertenecen al MINSA de la provincia del santa, mediante un documento para un estudio más amplio y claro. Luego de este proceso se coordinó con los tutores responsables de los internos para proseguir a la ejecución del cronograma de recolección de datos, siguiente a ello se tomó la opinión de cada participante quienes aceptaron continuar con el desarrollo.

2.5. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento y análisis estadístico se ha realizado a través de la clasificación y ordenamiento de los datos pertenecientes a las variables puestas en estudio, esto se ha dado mediante el uso de los programas de Microsoft Excel 2013 y el software propio de ICE-Bar0n para inteligencia emocional.

Se ha realizado el análisis estadístico de la base de datos mediante el software Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) vr 21.0. Asimismo, el análisis descriptivo se ha realizado mediante una

distribución de frecuencias y las medidas de tendencia central presentados en tablas simples y también de doble entrada, gráficos estadísticos, etc.

Para realizar el análisis de asociación se ha empleado la prueba de correlación no paramétrica del Rho de Spearman realizando la correspondencia entre variables, esto se da considerando que el nivel de significancia es de 5%.

2.6. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

El presente estudio ha considerado los principios bioéticos de Beauchamp y Childress (1979).

- **Principio de Beneficencia:** “Actuar en beneficio del otro”. Este estudio beneficia en muchos sentidos a los internos de medicina y a los profesionales de salud ya permitió identificar las habilidades basadas en la inteligencia emocional, así como también la satisfacción laboral de la población en estudio.
- **Principio de Autonomía:** es la “Capacidad de elección, libertad”. Los internos aceptan o rechazan todo paso que se tenga que llevar a cabo dentro de la investigación (Anexo N° 03).
- **Principio de Justicia:** Este principio brinda lo que cada persona como profesional merece, rigiéndose al respeto de ambas partes. Cabe mencionar que durante el desarrollo de esta investigación todos los internos participantes fueron testigos de la información obtenida.
- **No maleficencia:** Significa “No hacer daño”, para el desarrollo de esta investigación no se le expuso a experiencias desagradables a los internos.

CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de inteligencia emocional de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, provincia de Santa. 2016.

INTELIGENCIA EMOCIONAL	HOSPITAL		Total
	HEGB	LA CALETA	

	N	%	N	%	N	%
PROMEDIO	4	16,7%	8	28,6%	12	23,1%
BAJO	20	83,3%	20	71,4%	40	76,9%
Total	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
	Media= 84,83; Desv. Tipica= 5,990		Media= 84,36; Desv. Tipica= 9,302		Media= 84,58 Desv. Tipica= 7,877	

Fuente: Base de datos del Inventario de Cociente Emocional de Reuven BarOn aplicado a la población de estudio

La tabla N° 01, valora el grado de inteligencia emocional que poseen los internos de medicina de la Provincia de Santa, del 100% de internos de ambos hospitales la mayoría presenta un nivel bajo de inteligencia emocional (76,9%), y el 23,1% restante un nivel promedio de inteligencia emocional.

Tabla 2

Grado de satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, provincia de Santa. 2016.

SATISFACCIÓN LABORAL	HOSPITAL				Total	
	HEGB		LA CALETA		N	%
	N	%	N	%		
Satisfecho	3	12,5%	6	21,4%	9	17,4%
Promedio	15	62,5%	13	46,4%	28	53,8%
Insatisfecho	6	25,0%	9	32,1%	15	28,8%
Total	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
	Media= 95,79 Desv. típ. = 8,88		Media= 93,50; Desv. típ. = 13,03		Media= 94,56; Desv. típ. = 11,268	

Fuente: Base de datos del Escala de opiniones de satisfacción laboral SL-SPC aplicado a la población de estudio.

La tabla 02, presenta el grado de satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa, se evidencia que del 100% de internos de ambos hospitales el 53,8% de internos presentaron un nivel de satisfacción laboral promedio, seguido de 28,8% de insatisfacción laboral y un 17,4% están e grado de satisfecho.

Tabla 3

Nivel de inteligencia emocional según sus componentes en los internos de medicina hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016

COMPONENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD				Total	
	HEGB		LA CALETA		N	%
	N	%	N	%		
TOTAL	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
INTRAPERSONAL						
Promedio	0	0,0%	1	3,6%	1	1,9%
Bajo	24	100,0%	27	96,4%	51	98,1%
INTERPERSONAL						
Alto	7	29,2%	10	35,7%	17	32,7%
Promedio	15	62,5%	10	35,7%	25	48,1%
Bajo	2	8,3%	8	28,6%	10	19,2%
ADAPTABILIDAD						
Promedio	8	33,3%	5	17,9%	13	25,0%
Bajo	16	66,7%	23	82,1%	39	75,0%
MANEJO DE TENSIÓN						
Promedio	11	45,8%	10	35,7%	21	40,4%
Bajo	13	54,2%	18	64,3%	31	59,6%
ANIMÓ GENERAL						
Alto	2	8,3%	2	7,1%	4	7,6%
Promedio	13	54,2%	11	39,3%	24	46,2%
Bajo	9	37,5%	15	53,6%	24	46,2%

Fuente: Base de datos del Inventario de Cociente Emocional de Reuven BarOn aplicado a la población de estudio.

La tabla 03, valora grado de inteligencia emocional en base a sus componentes, encontramos que la mayoría de internos presenta niveles bajo de inteligencia emocional en las dimensiones intrapersonal (98,1%), adaptabilidad (75%), manejo de tensión (59,6%); las dimensiones con niveles promedio fueron animo general (46,2%) e interpersonal (48,1%) este último fue la única dimensión que presento en más del 30% niveles alto de inteligencia emocional, lo que permite inferir que los internos presentan una tendencia de bajo a promedio de inteligencia emocional en las dimensiones en estudio.

Tabla 4

Satisfacción laboral según sus dimensiones en los internos de medicina de los hospitales del MINSA de la provincia de Santa. 2016

COMPONENTES DE SATISFACCIÓN LABORAL	HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD				Total	
	HEGB		LA CALETA		N	%
	N	%	N	%		
TOTAL	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
Significancia de la labor						
Satisfecho	13	54,2%	20	71,4%	33	63,5%
Promedio	10	41,7%	8	28,6%	18	34,6%
Insatisfecho	1	4,2%	0	0,0%	1	1,9%
Condiciones Laborales						
Satisfecho	5	20,8%	5	17,9%	10	19,2%
Promedio	10	41,7%	11	39,3%	21	40,4%
Insatisfecho	9	37,5%	12	42,9%	21	40,4%
Reconocimiento personal y/o Social						
Satisfecho	1	4,2%	3	10,7%	4	7,7%
Promedio	18	75,0%	12	42,9%	30	57,7%
Insatisfecho	5	20,8%	13	46,4%	18	34,6%
Beneficios económicos						
Satisfecho	2	8,3%	4	14,3%	6	11,5%
Promedio	17	70,8%	11	39,3%	28	53,8%
Insatisfecho	5	20,8%	13	46,4%	18	34,6%

Fuente: Base de datos del Escala de opiniones de satisfacción laboral SL-SPC aplicado a la población de estudio

La tabla 04, valoramos la satisfacción laboral según sus dimensiones, observamos que en los internos, la dimensión significancia de tarea obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción laboral (63,5%), seguido una satisfacción promedio en la mayoría de las dimensiones tales como Reconocimiento personal y social (57,7%), beneficios económicos (53,8%), condiciones laborales (40,4%).

Tabla 5

Correlación entre los componentes de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del MINSA, de la provincia de Santa. 2016

Prueba de correlación No Paramétrica Rho de Spearman		Satisfacción Laboral
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	-,008
	Sig. (bilateral)	,954
	N	52
INTRAPERSONAL	Coefficiente de correlación	,123
	Sig. (bilateral)	,386
	N	52

INTERPERSONAL	Coeficiente de correlación	-,117
	Sig. (bilateral)	,410
	N	52
ADAPTABILIDAD	Coeficiente de correlación	-,051
	Sig. (bilateral)	,719
	N	52
MANEJO DE TENSION	Coeficiente de correlación	,259
	Sig. (bilateral)	,063
	N	52
ANIMÓ GENERAL	Coeficiente de correlación	-,083
	Sig. (bilateral)	,558
	N	52

En la tabla 05, presentamos la correlación entre los componentes de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina, referente a la relación entre la inteligencia emocional global y la satisfacción laboral no existe una correlación entre ambas variables ($p=0,954$). Así mismo, no existe correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, Manejo de tensión y animo general) y satisfacción laboral ($p > 0,005$).

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El grado de inteligencia emocional que poseen los internos de medicina de la Provincia de Santa, valorados en la tabla 01, encontramos que la mayoría presenta un nivel bajo de inteligencia emocional (76,9%), y el 23,1% restante un nivel promedio de inteligencia emocional. Los internos del hospital “La Caleta” presentan mayor porcentaje de inteligencia emocional promedio (28,6%), que lo internos del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón (16,7%).

Los resultados obtenidos en la presente investigación poseen respaldo por guardar correspondencias con aquella investigación la cual es de autoría de Javier y Iparraguirre (2012). Según dicha investigación, el nivel de inteligencia emocional general es baja pues presenta un porcentaje de 72,4%, asimismo el nivel promedio obtuvo un 24,87% mientras que los niveles altos solo consiguieron un porcentaje de 2,8%.

Sin embargo, difieren con Villacorta (2010) quien a través de su estudio denominado como “inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes” llega a la conclusión de que el nivel de inteligencia

emocional total presente en los estudiantes de la carrera de medicina humana es de 86,8%, teniendo un nivel alto de 7,9% y uno bajo de 5,3%.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los internos de medicina presenta niveles bajos de inteligencia emocional, dichos resultados es producto de sistema educativos clásico tradicional, donde se valora a las personas por su nivel cognitivo dejando de lado su capacidad emocional para enfrentar diversos contextos y situaciones, olvidando que la educación incide en las decisiones de la vida de la persona; no obstante, el análisis estadístico manifiesta que más del 50% de los internos en estudio presentan niveles bajo de inteligencia emocional en las dimensiones intrapersonal, adaptabilidad y manejo de tensión; esto reafirma lo señalado en líneas anteriores, los estudiantes universitarios están preparados académicamente para solucionar problemas de salud y mejorar la calidad de vida de los usuarios, sin embargo las la profesión médica acarrea diversas situaciones donde el profesional debe tener una buena autorregulación emocional, para el éxito del usuario de profesional y de la sociedad en sí.

Así lo demuestra, un estudio desarrollado en Canadá por Tamblyn y et al (2007) donde se realizó un seguimiento a los médicos recién licenciados, mediante esta investigación se encontró la correspondencia que existe entre las habilidades de comunicación clínica, las mismas que han sido evaluadas a través de un examen oficial del consejo médico de Canadá, y aquellas denuncias que se han recibido en contra de las autoridades médicas. Tal es el caso que, de acuerdo con los resultados se pudo conocer que aquellos médicos que se encontraban dentro del cuartil inferior poseen mayor riesgo de ser denunciados por sus pacientes pues sus habilidades de comunicación son menores. Por su parte, aunque pareciese que las denuncias médicas no suponen más que una anécdota, dentro del estudio se ha llegado a reconocer que un 17% de médicos han tenido por lo menos una denuncia de seguimiento en los últimos 10 años. Refiriéndose solo a España, esta ha ido ganando cada vez más casos pues estadísticamente ha cuadruplicado sus cifras en la última década.

Por tanto, es necesario preparar a los jóvenes en aspectos sobre inteligencia emocional dado que este último determina actos y decisiones importantes de la vida, más aun en la formación médica donde el profesional se encuentra relacionado con dolor que muestran los pacientes o de lo contrario, se muestran indiferentes, es por esto que se requiere mucho de poder controlar las emociones. Entonces esta competencia no solo busca que se dé un mejoramiento del manejo con los pacientes, sino que se pretende mejorar la relación que se da entre los pacientes y el personal que labora.

Los resultados también guardan relación con el planteado por Arredondo (2008). Esta investigación tuvo por finalidad el poder determinar si existe una correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional, se aplicaron instrumentos validados de otras investigaciones las cuales fueron adaptadas a

nuestras situación y ámbito social. Se obtuvo los siguientes resultados, el 51,26% de profesionales presentaron un nivel promedio de inteligencia emocional, seguido de un nivel bajo (21,85%) muy bajo (11,76%). Los resultados según las dimensiones nos permiten inferir que el 67.2% de trabajadores manifiestan que se puede rendir mejor en las actividades si es que hay una mayor confianza, 63.9% considera que la relación que existe de acuerdo a la jerarquía de la institución es cordial y que existe un grado de compañerismo más no se llega a obtener una amistad, el 55.5% consideran que el uso de la recompensa es la metodología que mejor resultado se ha obtenido para el mantenimiento de la productividad, sin embargo manifiestan que esta Debería ser para todos los trabajadores de la institución, el 59.9% manifiesta que en pocas ocasiones estos pueden llegar a tomar una decisión propia en el ámbito laboral, el 58.8% manifiestan que son efímeras las veces en que los jefes muestran interés en su personal adjunto, el 69.7% manifiesta que en muy pocas ocasiones la situación fomenta un cambio y que los jefes no muestran el debido interés de los resultados obtenidos de la productividad ya que son factores que a ellos no les afectan. Por último, se concluye que no existe una correlación directa entre las variables empleadas en la investigación $R_s = 0,161$ ($p = 0,161$) (Arredondo, 2008).

Los resultados encontrados en la **Tabla N° 02**, respecto al grado de satisfacción laboral de los internos de medicina encontramos que de ambos hospitales el 53,8% de internos presentaron un nivel de satisfacción promedio, seguido de 28,8% de insatisfacción laboral y un 17,4% satisfacción laboral. Con respecto a la satisfacción según hospitales, en ambos hospitales presentan nivel promedio, sin embargo, en el hospital La Caleta los internos de medicina presentan mayor satisfacción laboral (21,4%) que los internos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón (12,5%).

Los resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por Montenegro y Rivera (2014), en su estudio “Nivel de Satisfacción personal de los internos rotativos de medicina en los hospitales de Quito-Ecuador”, donde se obtuvo que más del 70% de internos presentó un nivel de satisfacción laboral de promedio a insatisfacción (60,6%) (15,4%), respectivamente.

Los resultados obtenidos, son congruentes con lo presentado por Fernández, et al (2000) quienes en su investigación sobre: “Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria de Madrid” obtuvo que los profesionales de salud se encuentran medianamente satisfechos laboralmente.

Por otro lado, los resultados obtenidos difieren con Sánchez (2013), este tuvo como hallazgo que el 80% de los profesionales se encuentran de medianamente satisfechos a muy satisfecho, solo el 14% presento insatisfacción laboral.

Los resultados evidencian que los internos de medicina de ambos hospitales presentan niveles de satisfacción laboral de promedio a bajo, a través del análisis descriptivo de los ítems se evidencia que esto se da, a que la

mayoría de internos tienen el pensamiento que la remuneración que reciben no va acorde con el esfuerzo que realizan dentro del trabajo, siendo no aceptable, no permitiéndoles, cubrir sus expectativas económicas además sienten que están siendo explotados. Dichos resultados expresan que los internos de medicina consideran que sus actividades deben ser mejor remunerada, sin embargo con su etapa de juventud olvidan que aún están en proceso de formación y el aspecto económico es meramente un apoyo económico e incentivo.

No obstante, existe un porcentaje minoritario, pero representativo de internos de medicina que refieren estar satisfechos laboralmente debido a que se sienten bien consigo mismo al realizar su trabajo, les gusta la actividad que desempeñan, se siente útiles, lo cual le hace sentir realizados como persona.

Diversos estudios señalan que en el área asistencial los profesionales con mayor satisfacción laboral organizan mejor la carga laboral, además de evaluar las posibilidades de manera más realista permitiéndoles tomar decisiones más acertadas y mejorando su relación interpersonal; mientras que, los más insatisfechos recurren a la negación y débil afrontamiento.

Nuestro resultado en la **Tabla N° 03**, sobre el grado de inteligencia emocional en base a sus componentes en los internos de medicina donde la mayoría presenta niveles bajo de inteligencia emocional en las dimensiones intrapersonal (98,1%), adaptabilidad (75%), manejo de tensión (59,6%); las dimensiones con niveles promedio fueron ánimo general (46,2%) e interpersonal (48,1%) este último fue la única dimensión que presento en más del 30% niveles alto de inteligencia emocional, lo que permite inferir que los internos presentan una tendencia de bajo a promedio de inteligencia emocional en las dimensiones en estudio.

De acuerdo con los resultados que se han conseguido se puede determinar que mantienen correspondencias con la investigación de Javier y Iparraguirre (2012) en la que obtienen por resultado que el nivel de inteligencia emocional general es baja con 72,4%.

Sin embargo, difieren con Villacorta (2010) quien a través de su estudio se muestra como conclusión que por cada componente estudiado existe un predominio del nivel adecuado. No obstante, los resultados demuestran que el estado de ánimo general posee un 76,6%, seguidamente se encuentra la adaptabilidad con 76,34%, sigue con la dimensión intrapersonal con 68,42% y el manejo de estrés 68,42%.

Los resultados evidencian que en los estudiantes investigados en los diversos componentes predomina significativamente el nivel de inteligencia emocional bajo, esto es un indicador de que la habilidad que deberían tener para poder percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y de terceros poseen ciertos riesgos. Dado esto, es necesario que se incorpore la inteligencia emocional dentro de la formación académica que va adquiriendo el estudiante que pugna por ser un profesional en medicina.

A continuación, se analiza cada uno de los componentes de la inteligencia emocional de la población en estudio con el objeto de identificar cuáles son los componentes que necesitan reforzar y revalorar, para mejorar las habilidades emocionales de los internos de medicina. Ante esto, el componente **intrapersonal** evidencia que del 100% de la población en estudio, el 98,1% presentaron niveles bajos de inteligencia emocional, sólo el 1,9% presentaron nivel promedio. Situación similar se encontró en ambos hospitales.

Estos resultados se relacionan con la investigación de López (2008) donde encontró que más del 80% de estudiantes presenta niveles de inteligencia emocional de bajo a promedio y solo un 15,7% de estudiante niveles altos de inteligencia emocional en el componente intrapersonal.

Sin embargo, los resultados difieren con lo presentado por Reyes (2014) donde encontró que el 83% de estudiantes presentaron un nivel promedio, seguido de un nivel bajo (17%) en el componente intrapersonal.

A través del análisis de frecuencia, la mayoría de internos presenta niveles bajos en el componente intrapersonal, dado que presentan poca habilidad de independencia (100%), seguridad (94,2%), auto concepto (82,7%), comprensión emocional en sí mismo (65,4%), autorrealización (61,5%), según lo manifestando en las encuestas; ello podría indicar dificultad en los internos de autoanalizarse, de conocer más, contexto que es comprensible, la educación casi nunca enseña autoanalizarse, a reconocer nuestra fortalezas y debilidades, más bien en ocasiones menoscaba las habilidades y talentos, no permitiendo incluso preguntar con naturalidad, sino más con miedo y temor, como si existiera una barrera imaginaria, que debe ser respetada a través de jerarquía, siendo el proceso de enseñanza unilateral, limitando a la persona.

En tal sentido, es importante enfocarnos en la formación emocional de los estudiantes en todos los niveles de educación y promover un ambiente fluido, natural equitativo de enseñanza donde estudiante universitario, docente y profesional puedan compartir y dialogar las dificultades y pormenores de una carrera profesional que es eje de la salud pública de la sociedad.

Respecto al componente **interpersonal**, del 100% de internos en estudio, el 48,1% presentaron un nivel promedio, seguido de un nivel alto (32,7%) y sólo el 19,2% presentó un nivel bajo, en relación con los hospitales ambos hospitales presentaron niveles de promedio a alto de inteligencia emocional.

Los hallazgos obtenidos coinciden con Reyes (2014) y Villacorta (2010) quienes a través de su investigación en estudiantes universitarios del área de salud obtuvieron que en el componente interpersonal predomina en nivel promedio de inteligencia emocional (55%) y (65,7%); sin embargo difiere con López (2008) quien en su investigación el componente interpersonal, representó un 42% en la categoría promedio; seguida de la categoría muy bajo (26%).

La mayoría de internos de medicina en estudio presentaron niveles promedios de inteligencia interpersonal, dado que el 94,2% presenta un nivel alto de responsabilidad, además más de la tercera parte presento habilidad adecuada o promedio de relaciones interpersonales, sin embargo, refieren ser pocos empáticos.

La inteligencia interpersonal de la población en estudio, permite inferir que los internos de medicina son altamente cooperativos y contribuyen con equipo de trabajo y con la sociedad, cualidades importantes para el profesional médico, así como también tienen facilidad para establecer y mantener relaciones sanas. Estas habilidades son importantes en el personal ya que de esta manera pueden ser mejores profesionales y a la vez esto le ayuda a tener mejores relaciones interpersonales.

La habilidad empática, que en estudio está débil, debe ser tomada en cuenta por las instituciones formadores y docentes clínicos quienes deben promoverla en la práctica clínica, dado que la empatía es una herramienta que ayuda a que podamos sentirnos parte del paciente y de esta manera pueda darse una mejor comunicación , haciendo más fácil la entrevista clínica, aumentando la eficiencia de recolección de información, y los honores del paciente además de tener beneficios tangibles, tanto para el paciente como para el médico, generando en si un vínculo entre el profesional de salud y paciente (Ioannidou & Konstantikaki, 2008) .

El segundo componente con niveles bajos en la inteligencia emocional (75%) es la **adaptabilidad**, precedido por el componente intrapersonal, contexto similar en ambos hospitales, aunque el hospital Eleazar Guzmán Barrón presentó un mayor porcentaje de nivel promedio (33,3%), que el Hospital La Caleta (17,9%).

Los resultados obtenidos guardan relación con lo presentado por López (2008) y Reyes (2014), quienes en sus investigaciones a estudiantes universitarios más del 50% presentan niveles bajo en el componente de adaptabilidad 64% y 53% respectivamente

Ha decir la población en estudio no se adaptan con facilidad a nuevas circunstancias, en vista de que aun presenta dificultades para poder concretar las relaciones entre lo que ha experimentado y lo que en realidad sucede, en hacer ajustes adecuados a sus emociones, pensamiento y conductas de acuerdo a las situación y condición es cambiantes. Sin embargo tiene mayor habilidad para identificar y definir los problemas dando potenciales soluciones al problema. Esto podría explicarse a que los internos de medicina aún son estudiante y recién en la etapa de internado conviven con el contexto real de atención directa con los pacientes y con todo los problemas de salud pública, mientras en aula todo es controlable y se le forma para solución de problemas de salud, en las instituciones de salud y en especial en unidades como emergencia no es así, sino deben sumar a la solución de problemas la capacidad de hacer frente a las demandas y presiones ambientales del contexto.

Con respecto a la inteligencia emocional en el **manejo de tensión**, se evidencia que más del 50% de los internos precede un nivel bajo (59,6%), sin embargo el 40,4% de interno refiere un nivel promedio de inteligencia emocional, en cuanto a los hospitales en estudio el panorama es muy semejante.

Los resultados presentados tienen relación con los resultados de la investigación de los autores Javier y Iparraguirre (2012), Céspedes (2013) y Reyes (2014), quienes en sus investigaciones a estudiantes universitarios más del 50% presentan niveles bajos en el componente manejo de estrés 63,2%, 58,3% y 58% respectivamente

Los resultados antes presentados, permiten inferir que los internos de medicina tendrían dificultades en el manejo del estrés, así lo evidencia el análisis de frecuencia de las habilidades de dicho componente, donde la mayoría presenta débil capacidad para controlar sus impulsos además de percibir cierto grado de ansiedad, no obstante un porcentaje significativo de internos manifiesta tolerar el estrés, es decir tolerar el estrés pero no han desarrollado la capacidad de desarrollar impulsos adecuados al contexto, por ello, su manejo de estrés aun es débil, es claro y comprensible dicha situación, el sistema educativo prepara y forma al estudiante sobre aspectos cognitivos dejando de lado la capacidad emocional, poniendo en riesgo la salud mental e integridad de las personas.

La ansiedad es problema mental que muchas veces puede generar otros problemas, haciendo que exista (Plutchik 1980). Lo que hoy se necesita en el mercado laboral son la capacidad para poder saber cómo actuar ante algún evento adverso que pueda darse (Kudo, 2011).

Respecto al componente **ánimo general** la tendencia de niveles es de promedio a bajo dado que el 46,2% de internos presenta niveles promedios y el 46,2% niveles bajo sólo el 7,7% presenta un nivel alto de ánimo general, en cuanto a los hospitales en estudio el Hospital Eleazar Guzmán Barrón presentó un mayor porcentaje significativo de nivel promedio (54,2%), que el hospital La Caleta (39,3%).

De igual manera, guardan relación con lo presentado por López (2008) Céspedes (2013) y Reyes (2014), quienes en su investigación presentaron un nivel de inteligencia de ánimo general de promedio a bajo de 40,3% a 39%; de 62,3% a 34,7 y de 56% a 44% respectivamente.

Con respecto al estado de ánimo general se puede decir que como principal característica se muestra la felicidad y el optimismo el cual es completamente perceptible dentro del interno de medicina. Mediante la felicidad se puede reconocer que el personal posee una disposición feliz y agradable mientras que con su optimismo se muestran las actitudes que demuestra en contra de la adversidad.

Los resultados en este componente, permite inferir que los internos de medicina presentan habilidades para expresar sus sentimientos para sentirse satisfechos con sus vidas, sin embargo presentan poca habilidad para ver

el aspecto más brillante de la vida y mantener un actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimiento negativos, según diversos investigadores psicosociales la mayoría de personas son reactivas, es decir responder a los estímulos y son en su mayoría poco optimistas e incrédulos, teniendo un ánimo en general promedio, teniendo en ocasiones un actitud pesimista.

Los resultados encontrados en la **Tabla N° 04** sobre la satisfacción laboral según sus dimensiones en los internos de medicina vemos que la dimensión significancia de tarea obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción laboral (63,5%), seguido una satisfacción promedio en la mayoría de las dimensiones tales como Reconocimiento personal y social (57,7%), beneficios económicos (53,8%), condiciones laborales (40,4%)

Los resultados obtenidos, son congruentes con lo presentado por Montenegro y Rivera (2014), en su estudio “Nivel de satisfacción de los internos rotativos de medicina en los Hospitales de la ciudad de Quito-Ecuador”, quienes hallaron que el componente significancia de la labor obtuvo el más alto porcentaje de satisfacción y sólo 7% estuvo 7% insatisfecho. Además la mayoría de sus los componentes obtuvieron niveles promedios de satisfacción, tales como condiciones laborales (55,7%), reconocimiento personal y social (55,1%), beneficios económicos (42,2%).

Sin embargo, difieren con Vera, Inga, y Atamari (2015), quienes hallaron que más del 50% se mostró insatisfecho con el entorno físico, cumplimiento de la labor. Sin embargo más del 50% estuvo satisfecho con las relaciones personales con sus superiores, con las supervisiones y con el apoyo de sus superiores (Vera, Inga, & Atamari, 2015).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad que tiene cada persona según el valor que le da a su trabajo, si este no es bien valorado surgirán muchos aspectos negativos que pueden hacer que el sistema organizacional deje de tener una sola mira.

Respecto a la dimensión **significancia del trabajo**, el 63,5% de internos de medicina percibe satisfacción, seguido de una satisfacción promedio (34,6%) y 1,9% restante presentan insatisfacción laboral. Asimismo el nivel de satisfacción laboral entre ambos hospitales de estudio, presente un tendencia similar, cabe señalar que los internos del hospital La caleta presenta mayor satisfacción (71,4%) que los del hospital Eleazar Guzmán Barrón presenta (54,1%)

Los resultados antes expuestos guardan relación con Montenegro y Rivera (2014), quien en su estudio obtuvo que la dimensión Significancia de la labor obtuviera un mayor porcentaje de satisfacción laboral (48,3%), seguido de un nivel promedio o medianamente satisfecho (44,3%) y sólo 6,8% de los internos de medicina refirió insatisfacción laboral.

Los resultados indicarían que los internos de medicina consideran que el trabajo que realizan tiene un significado de valor personal y social, permitiéndoles efectuar un trabajo con mucha complacencia, percibiendo una retroalimentación de parte de sus compañeros, del equipo de salud y los tutores médicos. Lo cual es reafirmado a través del análisis estadístico de ítem donde señalan que están de acuerdo con que el trabajo que hacen, se sienten bien consigo mismo, les gusta la actividad que realizan, se sienten útiles y les gusta esa labor, además el trabajo les hace sentir realizados como persona, consideran que la tareas que realizan son tan valiosas como cualquier otra, les complace los resultados de su trabajo

En lo correspondiente a la dimensión **condiciones laborales**, los porcentajes obtenidos presenta una tendencia equitativa de promedio (40,4%) a insatisfecho (40,4%) y sólo el 19,2% de la población en estudio manifestó satisfacción. Respecto a los hospitales, cabe destacar que el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón presentó un mayor porcentaje de satisfacción (20,8%) que el hospital La Caleta (17,9%). Dichos resultados coinciden con Montenegro y Rivera (2014), quien obtuvo en la dimensión condiciones laborales el 55,7% de los internos de medicina presenta una satisfacción medianamente satisfecha.

Las condiciones laborales, es el contexto laboral de la institución que brinda las herramientas y los medios para que el personal de salud y todo el equipo de salud desempeñe sus actividades de la manera más adecuada y sin por menores, sin embargo la situación no es la más favorables en la instituciones públicas del ministerio de salud, donde existe falencias en material o mantenimiento de equipo e incluso de la propia infraestructura, la cual es percibida por el internos de medicina y por el propio usuario.

En consecuencia, la satisfacción laboral en esta dimensión es de promedio a bajo, donde los internos están medianamente satisfechos respecto al ambiente físico, al confort para laborar, el horario de trabajo les resulta incómodo, además considera que los coordinadores o jefes de servicios no valoran el esfuerzo que ponen en el trabajo, y que llevarse bien con los jefes Benfica la calidad del trabajo.

En la dimensión **reconocimiento personal y/o social**, más del 50% de los internos manifiesta una satisfacción promedio (57,7%), seguido una insatisfacción (34,6%) y sólo el 7,7% de los internos se siente satisfecho. Situación similar se evidencia en ambos hospitales de estudio. Dichos resultados son congruentes con Portero y Vaquero (2015) quienes en su estudio sobre la satisfacción laboral en estudiantes de salud la dimensión reconocimiento personal y social obtuvieron un nivel de promedio a insatisfacción laboral.

La tendencia de promedio a insatisfacción se da, debido a que los internos consideran que les desagrada que no reconozcan las horas de trabajo extra, siente que reciben de alguna manera un cierto maltrato por parte de la institución, sin embargo, considera las tareas que reciben como algo importante.

Reconocimiento personal y/o social es la acción y efecto de reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, de acuerdo al logro que se obtenga dentro o por el impacto que causen sus acciones.

Los internos de medicina cumplen una gran labor de apoyo como recurso humano, no siendo siempre valorados, y en ocasiones laboran largas horas de trabajo postguardia, sin embargo cabe señalar que aún están en formación y por ende necesitan ser supervisados criticados y también elogiados de manera asertiva y prudente con el objeto de inculcar valores personales y profesionales.

En lo correspondiente, a la dimensión **beneficios económicos**, el mayor porcentaje de internos presenta una satisfacción promedio (53,8%) seguido una insatisfacción y el 11,5% refiere satisfacción, en ambos hospitales de estudio el contexto es similar.

Existen escasos estudios sobre el nivel de satisfacción en Internos rotativos de medicina, a su vez, hay estudios realizados en personal de salud en general y sus hallazgos son similares a los del presente estudio, tal es el caso de Portero y Vaquero (2015) donde hallaron que en la dimensión beneficios económicos la mayoría de estudiantes prestaron un nivel promedio de satisfacción laboral a insatisfacción. Y difieren con Montenegro y Rivera (2014), quien en su investigación obtuvo en la dimensión remuneración mayores porcentajes de insatisfacción;

Los resultados evidencian que los internos de medicina presentan nivel promedio de satisfacción laboral, debido a que muchos de ellos se sienten inconformes con el sueldo que se le otorga pues este sueldo no cubre su labor de tantas horas, pasajes y otras necesidades. No solo en este ámbito el sueldo es causa de insatisfacción, sino que en la mayoría de instituciones. Lo que un trabajador recibe por su trabajo es lo que representa para la empresa o institución y si este no es el adecuado causa malestar haciéndole pensar que no es lo suficiente bueno en sus funciones. Sin embargo, cabe señalar que el interno de medicina no juega un papel de trabajador pues este campo es parte de su aprendizaje, sin embargo, debería contar con algún documento que los respalde ya que sus funciones son totalmente valiosas, pero debido a las normas del ministerio de salud recibe una remuneración o considera propina. Por tanto, su incomodidad no está bien justificada, debido a su inmadurez poca experiencia profesional.

Los resultados antes señalados, reafirma lo señalado por la literatura, las dimensiones referentes a los factores intrínsecos como significancia de la labor reconocimiento persona y/o social generan en el internos de medicina satisfacción laboral y las dimensiones con insatisfacción guardan relación con las dimensiones o factores extrínsecos (Condiciones laborales y beneficios económicos)

En la nuestros resultados en la **Tabla N° 05**, sobre la correlación entre los componentes de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los internos de medicina, encuentra que entre inteligencia emocional global y satisfacción laboral no existe una correlación entre ambas variables ($p=0,954$). Del mismo, no existe correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, Manejo de tensión y animo general) y satisfacción laboral ($p> 0,005$).

La satisfacción laboral está influenciada por diversas variables, que no necesariamente es la que se encuentra en estudio. No obstante, como se mencionó previamente en este internado de medicina no existió ningún estudio realizado, pero si existen estudios dentro de este ámbito en el que se han analizado parámetros de satisfacción influyentes en el nivel de satisfacción en comparación a las áreas de salud dentro del ámbito hospitalario como el de Sánchez (2013), quien a través de su estudio titulado “Inteligencia emocional percibida y Satisfacción laboral en el profesional de enfermería Tacna”, concluyo que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de satisfacción laboral ($p>0.005$). $X^2 = 2.765$; g.l = 4; ($p> 0,005$).

Por otro lado, los siguientes resultados difiere con la investigación de Berrios y et al (2006) quien en su estudio obtuvo que sí existe relación positiva entre uno de los factores de inteligencia emocional percibida (reparación emocional) y la satisfacción laboral ($p<0.05$).

De acuerdo a los resultados que se han obtenido, esta investigación indica que la insatisfacción laboral es compatible con otras variables; la satisfacción es valorada e importante ya que si se diera algún tipo de insatisfacción por el colaborador esto tendría una desventaja en la organización creándose un desbalance, desinterés y desgano del trabajador , por ello siempre será mejor que exista la negociación dentro que ambas partes puedan ganar y a ambos avanzar con un sol fin que sería el de crecer como insitucion.

A su vez, la inteligencia emocional es un pilar del ser humano, que a través de habilidades permite encaminar y decidir de manera más asertiva nuestros comportamientos, brindándonos un equilibrio entre lo cognitivo y lo emocional, siendo esta última tan valiosa, dado que permite el manejo de situaciones estresantes, propias del quehacer cotidiano en área de salud. Por ello, la inteligencia emocional es de importancia para poder llegar al éxito ya que de ello depende la toma de decisiones y el camino que se opte, el manejar las emociones es el secreto de un mejor camino (Goleman, 1998) (Fernández & Extremera, 2006).

Las personas que son emocionalmente inteligentes tienen una mayor autoestima, un mejor comportamiento porque saben cuándo actuar y lo hacen dela mejor manera. Tienen menos probabilidad de tener comportamientos negativos y violentos. Esto hace que su fuerza para poder afrontar cualquier situación de estrés académico, con menor consumo de sustancias adictivas sea menor cada día (Extremera & Fernandez, 2004).

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

4.1. CONCLUSIONES

- En el 76,9%, de los internos de medicina de los hospitales del Ministerio de salud de la Provincia de Santa predomina un nivel de inteligencia emocional bajo y promedio en 23,1%.
- 53.8% de los internos de medicina de los hospitales del ministerio de salud de la Provincia de Santa presentan una satisfacción laboral promedio , y el 28,8% presenta insatisfacción y solo el 17,4% percibe satisfacción laboral.
- Los internos de medicina de los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia de Santa, presentaron nivel alto de inteligencia emocional en el componente interpersonal en un 29%.
- En los componentes intrapersonal (98,1%), adaptabilidad (75%), manejo de tensión (59,6%). Se evidencia un bajo nivel de inteligencia emocional.
- En satisfacción laboral , la dimensión significancia de tarea presenta mayor porcentaje (63,5%), seguido una satisfacción promedio en la mayoría de las dimensiones tales como Reconocimiento personal y social (57,7%), beneficios económicos (53,8%), condiciones laborales (40,4%).
- No existe correlación entre las dimensiones de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, Manejo de tensión y animo general) y satisfacción laboral ($p > 0,005$).
- No existe relación estadísticamente significativa entre Inteligencia emocional y Satisfacción laboral en los internos de medicina de los hospitales del ministerio de salud de la provincia de Santa ($p > 0.05$).

4.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los hospitales del MINSA, elaboren un plan de mejora en base a los resultados de esta investigación, para mejorar la satisfacción laboral.
- Generar horarios de trabajo adecuados para disminuir la carga administrativa que realizan en sus diferentes rotaciones.
- Mejorar condiciones de residencia, alimentación.
- Motivar con reconocimientos públicos su labor mediante resoluciones de felicitación y recomendaciones para sus futuros trabajos.
- Mejorar el pago económico por internado, eliminando el internado no remunerado.
- Realizar taller sobre inteligencia emocional al inicio del internado para identificar sus emociones intrapersonales y mejorarlas.
- Considerar periodo de inducción en cada servicio hospitalario para mejorar componentes de inteligencia emocional relacionados a adaptabilidad y manejo de tensión.
- Recomendamos que los departamentos de psicología de las universidades formadoras deben tener un control psicológico de los estudiantes de Medicina Humana, podrían aplicar el test de inteligencia emocional de Bar-On, al empezar la carrera profesional y de esta manera emplear estrategias para mejorar la inteligencia emocional de los estudiantes de medicina.
- Realizar investigaciones con temas similares, ya que el campo de la medicina es muy amplio y requiere una explicación bastante detallada para un aprendizaje más significativo.

CAPÍTULO V: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, R. (2015). Satisfacción laboral en los enfermeros internos residentes de Andalucía. *Evidentia*, 12(49).
- Arredondo, D. (2008). "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bavaresco, A. (2004). *El Proyecto de Investigación*. Caracas : Gránica editores.
- Bazán, S., & Vásquez, A. (2009). "Inteligencia emocional y clima emocional y su relación con la calidad de las prácticas pre-profesionales III y V en estudiantes de la E.A.P educación secundaria, UNS- 2007", . Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa.
- Berrios, P. Augusto, J. y Agui1ar-Luzón. 2006). *Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería* .Index de Enfermería
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Cantera, J. (2003). *Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos*. Cuba.
- Castaño, J., Florido, J., Maya, D., & Paneso, L. (Enero-Junio de 2012). El perfil psicosocial de los estudiantes de medicina de la universidad de Manizales y su relación con el rendimiento académico . *Archivos de medicina*, 12(1), 62-72.
- Céspedes, E. (2013). "Inteligencia emocional y niveles de estrés académico en estudiantes de medicina de La Universidad De San Martín De Porres - filial Norte de agosto a diciembre de 2011". Chiclayo: Universidad San Martin de Porres.
- Chiu, S., & Chen, H. (2005). Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: the mediational role of job satisfaction. *Social Behavior and Personality*, 33, 523-540.
- Domínguez, S., & Díaz, C. (2011). Incidencia de los factores psicosociales en el trabajo. Un estudio en docentes universitarios. *Rev Electrónica Investig Docencia Creat*, 174-180.
- Eduardo, J. (2006). Dimensions of medical professionalism. Perspectives for the twenty-first century. *Rev Méd Chile*(134), 657-664.
- Fernández, P., & Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(2), 421-436.
- García, M., & Giménez, S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: Propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52.

- Gestión. (29 de Abril de 2014). Empleo Y Management. Recuperado el 24 de Junio de 2016, de ¿Qué tan importante es manejar la inteligencia emocional en el trabajo?: <http://gestion.pe/empleo-management/sabe-que-tan-importante-manejar-inteligencia-emocional-trabajo-2095744>
- Gómez, J. (2009). Estudio piloto en dos centros de la Universidad de Huelva(España). *Rev Salud Los Trab*, 12, 5-25.
- Gusto, G., Lasfargues, G., Guillaud, C., Lantieri, O., & Tichet, J. (2013). Deprivation and health risk indicators in full-time permanent workers. *Eur J Public Health*, 24, 585-594.
- Ioannidou, F., & Konstantikaki, V. (2008). Empathy and emotional intelligence: What is it really about? *International Journal of caring Sciences.*, 1(3), 118-123.
- Javier L, Iparraguirre M. Inteligencia emocional en estudiantes de la facultad de Ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes. *Rev. innov.* 2012; (13): 121-128.
- Law, S., Wong, S., & Song, L. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 483-496.
- Ortiz, R., & Beltrán, B. (2011). “Inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos internos de pregrado”. *Educ Med*, 14(1), 49-55.
- Reyes, C. (2014). Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Peru, 2013. *A punt. cienc. soc.*, 4(1), 87-100.
- Ruiz, B. (2012). Estilos de Crianza e Inteligencia Emocional en Alumnos de Primer Grado de Secundaria pertenecientes a una Institución Educativa Nacional de la Ciudad de Piura, Para obtener el título de licenciado en psicología . Piura : Universidad Cesar Vallejo.
- Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud Ocupacional*. España: Editorial Síntesis.
- Salovey, P., & Mayer, J. (2004). *Las emociones factor determinante* (Vol. 9). Barcelona: Peña.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez, M. (2013). Inteligencia emocional percibida y Satisfacción laboral en el profesional de enfermería Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: Tacna.
- Saucedo, J., Salazar, R., & Díaz, C. (2010). “Inteligencia emocional en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Lambayeque, Perú). Mayo-junio de 2010”. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Tamblyn, R., Abrahamowicz, M., & Dauphinee, D. (2007). Physician scores on a national clinical skills examination as predictors of complaints to medical regulatory authorities. *JAMA*(298), 993-1001.
- Tejido, M. (2010). *La Inteligencia Emocional. Marco teórico e investigación*. Obtenido de <http://www.redem.org/boletin/boletin310510c.php>
- Vallés, A., & Vallés, C. (2000). *Inteligencia Emocional. Aplicaciones educativas*. España: Editorial EOS.
- Vera, V., Inga, C., & Atamari, N. (2015). Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013. *An Fac med.*, 76(3), 289-290.
- Villacorta, E. (2010). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. *CIEN DES*, 12, 41-56.

AGRADECIMIENTO

- A DIOS por darme una nueva vida, por fortalecerme día a día.
- A mi familia Con todo mi amor para mi amada esposa Paola por su infinita ternura y paciencia, para los tesoros que DIOS puso a mi cuidado mis pequeños Astrid y Mathias, a ellos por el tiempo que les reste. Son ustedes los que mueven mis fuerzas para alcanzar mis metas trazadas.
- A mi madre Julia por haberme guiado en los primeros años de la vida, sin su esfuerzo no hubiera logrado avanzar.

- A los internos de medicina 2016 de los Hospitales Regional de Nuevo Chimbote y La Caleta de Chimbote por su colaboración.

ANEXOS

Anexo 01

INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL (ADULTOS) DE REUVEN

BARON

(Autor Reuven Bar-ON, adaptada en el Perú por Nelly Ugarriza Chávez)

DATOS DE IDENTIFICACION

Universidad procedente: _____ **Edad** ____ **Sexo** _____

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de frases que permite hacer una descripción de uno mismo. Para ello, debe contestar las oraciones de acuerdo con lo que siente, piensa o actúa en la mayoría de veces.

Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	siempre
-------	-----------------	---------	--------------	---------

32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí	1	2	3	4	5
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)	1	2	3	4	5
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás	1	2	3	4	5
35	Me es difícil entender como me siento	1	2	3	4	5
36	He logrado muy poco en los últimos años	1	2	3	4	5
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir	1	2	3	4	5
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables	1	2	3	4	5
39	me resulta fácil hacer amigos (as)	1	2	3	4	5
40	Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41	Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5
42	Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas	1	2	3	4	5
43	Me resulta difícil cambiar de opinión	1	2	3	4	5
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos	1	2	3	4	5
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	1	2	3	4	5
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí	1	2	3	4	5
47	Estoy contento (a) con mi vida	1	2	3	4	5
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a)	1	2	3	4	5
49	No resisto al estrés	1	2	3	4	5
50	En mi vida no hago nada malo	1	2	3	4	5
51	No disfruto lo que hago	1	2	3	4	5
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	1	2	3	4	5
53	La gente no comprende mi manera de pensar	1	2	3	4	5
54	En general espero que suceda lo mejor	1	2	3	4	5
55	Mis amistades me confían sus intimidades	1	2	3	4	5
56	No me siento bien conmigo mismo	1	2	3	4	5
57	Percibo cosas extrañas que los demás o ven	1	2	3	4	5
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	1	2	3	4	5
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor	1	2	3	4	5
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque tenga otro compromiso	1	2	3	4	5
62	Soy una persona divertida	1	2	3	4	5
63	Soy consciente de cómo me siento	1	2	3	4	5
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad	1	2	3	4	5
65	Nada me perturba	1	2	3	4	5
66	No me entusiasman mucho mis intereses	1	2	3	4	5
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir	1	2	3	4	5
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1	2	3	4	5
69	Me es difícil relacionarme con los demás	1	2	3	4	5
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	1	2	3	4	5
71	Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo	1	2	3	4	5
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás	1	2	3	4	5
73	Soy impaciente	1	2	3	4	5
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres	1	2	3	4	5
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema	1	2	3	4	5
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría	1	2	3	4	5
77	Me deprimó	1	2	3	4	5
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	1	2	3	4	5
79	Nunca he mentado	1	2	3	4	5
80	En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	1	2	3	4	5
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	1	2	3	4	5
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías	1	2	3	4	5
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	1	2	3	4	5
85	Me siento feliz conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	1	2	3	4	5
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana	1	2	3	4	5
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a)	1	2	3	4	5
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes	1	2	3	4	5

90	Soy respetuoso (a) con los demás	1	2	3	4	5
91	No estoy muy contento con mi vida	1	2	3	4	5
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder	1	2	3	4	5
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida	1	2	3	4	5
94	Nunca he violado la ley	1	2	3	4	5
95	Disfruto de las cosas que me interesan	1	2	3	4	5
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso	1	2	3	4	5
97	Tengo tendencia a exagerar	1	2	3	4	5
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas	1	2	3	4	5
99	Mantengo buenas relaciones con la gente	1	2	3	4	5
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo	1	2	3	4	5
101	Soy una persona muy extraña	1	2	3	4	5
102	Soy impulsivo (a)	1	2	3	4	5
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres	1	2	3	4	5
104	Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106	En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes	1	2	3	4	5
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente	1	2	3	4	5
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora	1	2	3	4	5
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan	1	2	3	4	5
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	1	2	3	4	5
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad	1	2	3	4	5
113	Los demás opinan que soy una persona sociable	1	2	3	4	5
114	Estoy contento (a) con la forma en que me veo	1	2	3	4	5
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	1	2	3	4	5
116	Me es difícil describir lo que siento	1	2	3	4	5
117	Tengo mal carácter	1	2	3	4	5
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema	1	2	3	4	5
119	Me es difícil ver sufrir a la gente	1	2	3	4	5
120	Me gusta divertirme	1	2	3	4	5
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan	1	2	3	4	5
122	Me pongo ansioso	1	2	3	4	5
123	Nunca tengo un mal día	1	2	3	4	5
124	Intento no herir los sentimientos de los demás	1	2	3	4	5
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida	1	2	3	4	5
126	Me es difícil hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
127	Me es difícil ser realista	1	2	3	4	5
128	No mantengo relación con mis amistades	1	2	3	4	5
129	Mis cualidades superan a mis defectos y éstos me permiten estar contento (a) conmigo mismo (a)	1	2	3	4	5
130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente	1	2	3	4	5
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

Anexo 02

ESCALA DE OPINIONES SATISFACCIÓN LABORAL -SPC

INSTRUCCIÓN

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
TA	A	I	D	TD

Ítems	TA	A	I	D	TD
1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo en la institución	1	2	3	4	5
3. Siento que el trabajo que realizo es justo para mí	5	4	3	2	1
4. Las actividades que realizo son valiosas como cualquier otra.	5	4	3	2	1
5. Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución	1	2	3	4	5
7. Me siento útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
10. La sensación que tengo de mis actividades laborales, es que me están explotando.	1	2	3	4	5
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
12. Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
13. Las actividades que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
14. Llevarse bien con los jefes de servicio, beneficia la calidad del trabajo.	5	4	3	2	1
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas en este momento	5	4	3	2	1
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	5	4	3	2	1
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	5	4	3	2	1
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	5	4	3	2	1
22. Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
23. Existen las comodidades para un buen desempeño diario	5	4	3	2	1
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1	2	3	4	5
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5	4	3	2	1
26. Me gusta la actividad que realizo.	5	4	3	2	1
27. Mis tutores valoran el esfuerzo que pongo en mis actividades	5	4	3	2	1

Anexo 03

Consentimiento informado sobre participación voluntaria en estudio sobre “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Internos de Medicina, Hospitales del Minsa, Provincia de Santa, 2016.

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar de manera voluntaria en la investigación titulada: “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en internos de medicina, Hospitales del Minsa, Provincia de Santa, 2016”.

Habiendo sido(a) informado del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizara adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Nuevo Chimbote, 2016.

Firma.

.....

Nombres y apellidos

Anexo 04

Tabla N° 06.

Distribución de frecuencia de los subcomponentes y/o habilidades de la inteligencia emocional de los internos de medicina de los hospitales del ministerio de salud de la provincia de santa. 2016

Sub-escalas ice	Hospitales del ministerio de salud				Total	
	HEGB		LA CALETA		N	%
	N	%	N	%	N	%
Total	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
INTRAPERSONAL	N	%	N	%	N	%
Comprensión de sí mismo						
Alto	2	8,3%	1	3,6%	3	5,8%
Promedio	6	25,0%	9	32,1%	15	28,8%
Bajo	16	66,7%	18	64,3%	34	65,4%
Seguridad						
Alto	0	0,0%	1	3,6%	1	1,9%
Promedio	0	0,0%	2	7,1%	2	3,8%
Bajo	24	100,0%	25	89,3%	49	94,2%
Autoconcepto						
Alto	1	4,2%	0	0,0%	1	1,9%
Promedio	4	16,7%	4	14,3%	8	15,4%
Bajo	19	79,2%	24	85,7%	43	82,7%
Autorrealización						
Promedio	8	33,3%	12	42,9%	20	38,5%
Bajo	16	66,7%	16	57,1%	32	61,5%
Independencia						
Bajo	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
INTERPERSONAL	N	%	N	%	N	%
Relaciones interpersonales						
Alto	0	0,0%	1	3,6%	1	1,9%
Promedio	8	33,3%	11	39,3%	19	36,5%
Bajo	16	66,7%	16	57,1%	32	61,5%
Responsabilidad						
Alto	23	95,8%	26	92,9%	49	94,2%
Promedio	1	4,2%	2	7,1%	3	5,8%
Empatía						
Bajo	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%
ADAPTABILIDAD	N	%	N	%	N	%
Solución de problemas						
Alto	2	8,3%	1	3,6%	3	5,8%
Promedio	11	45,8%	13	46,4%	24	46,2%
Bajo	11	45,8%	14	50,0%	25	48,1%
Prueba de Realidad						
Promedio	8	33,3%	6	21,4%	14	26,9%
Bajo	16	66,7%	22	78,6%	38	73,1%
Flexibilidad						
Promedio	7	29,2%	9	32,1%	16	30,8%
Bajo	17	70,8%	19	67,9%	36	69,2%
MANEJO DE TENSIÓN	N	%	N	%	N	%
Tolerancia al estrés						
Alto	2	8,3%	2	7,1%	4	7,7%
Promedio	15	62,5%	16	57,1%	31	59,6%
Bajo	7	29,2%	10	35,7%	17	32,7%

Control de impulsos						
Promedio	3	12,5%	6	21,4%	9	17,3%
Bajo	21	87,5%	22	78,6%	43	82,7%
ANIMO GENERAL	N	%	N	%	N	%
Optimismo						
Alto	3	12,5%	4	14,3%	7	13,5%
Promedio	11	45,8%	8	28,6%	19	36,5%
Bajo	10	41,7%	16	57,1%	26	50,0%
Felicidad						
Alto	2	8,3%	4	14,3%	6	11,5%
Promedio	15	62,5%	10	35,7%	25	48,1%
Bajo	7	29,2%	14	50,0%	21	40,4%
TOTAL	24	100,0%	28	100,0%	52	100,0%

Tabla N° 7.

Análisis descriptivo de los ítems según dimensiones de satisfacción laboral de los internos de medicina de los hospitales del ministerio de salud de la provincia de santa. 2016

SIGNIFICANCIA DE LA LABOR	Media	Desv. tip.
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4,67	,474
26. Me gusta la actividad que realizo.	4,60	,569
7. Me siento útil con la labor que realizo.	4,58	,750
22. Me gusta el trabajo que realizo.	4,56	,539
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4,54	,541
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4,52	,754
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	4,25	,813
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3,92	,967
CONDICIONES DE TRABAJO	Media	Desv. tip.
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4,21	,997
1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3,71	1,143
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	3,65	1,046
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	3,58	,957
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	3,37	1,085
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3,35	,905
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	3,21	1,035
12. Me disgusta mi horario.	3,00	1,237
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	2,73	1,122
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/ SOCIAL	Media	Desv. tip.
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	3,90	1,107
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	3,62	1,105
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.	3,21	1,289
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	2,96	,839
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	2,63	,971
BENEFICIOS ECONÓMICOS	Media	Desv. tip.
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	2,81	1,189
5. Me siento mal con lo que gano.	2,58	1,289
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2,54	1,407
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	2,12	1,149
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1,75	1,153

1. Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Gutierrez Jimenez Freddy Edilberto		32946011	Fegj_mea@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input checked="" type="checkbox"/> Maestría
4. Título del Documento de Investigación			
Inteligencia emocional y Satisfacción laboral en Internos de medicina, hospitales del Minsa, Provincia de Santa, 2016			
5. Programa Académico			
Maestría en Medicina			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ [info:eu-repo/semantics/openAccess]		Acceso restringido ⁴ [info:eu-repo/semantics/restrictedAccess] (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entregó a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	11	07	23



[Firma manuscrita]
Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 003-2010-SUNEDU-CO, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, Inciso 8.2
- Ley N° 30030, Ley que regula el Repositorio Institucional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2010-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONCITEC-DEGC (Numerales 5.2 y 8.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que faciliten la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso (2.º) del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales prestando al son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, n.º 3)

2. Reportaje de similitud

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en internos de medicina, hospitales del MINSA, Provincia Del Santa, 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

16 %	15 %	2 %	7 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
3	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	www.elsevier.es Fuente de Internet	1 %



tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet



9	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1%
13	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	archive.org Fuente de Internet	<1%
16	ilibrary.co Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1%
19	emotional.intelligence.uma.es Fuente de Internet	<1%
20		<1%



Fuente de Internet

<1%

21

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

22

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

23

doczz.es

Fuente de Internet

<1%

24

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

25

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%

26

www.redalyc.org

Fuente de Internet

<1%

27

www.tdx.cat

Fuente de Internet

<1%

28

Submitted to Universidad de San Martin de Porres

Trabajo del estudiante

<1%

29

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

30

<1%



<1%

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE

Trabajo del estudiante

32

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

33

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

34

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

35

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

36

creativecommons.org

Fuente de Internet

<1%

37

issuu.com

Fuente de Internet

<1%

38

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

39

<1%

40

<1%



42	bibemp2.us.es Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
44	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	<1%
44	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
46	Submitted to Pontifical Catholic University of Puerto Rico Trabajo del estudiante	<1%
46	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1%
47	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
47	www.aecr29.unican.es Fuente de Internet	<1%
48	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
49		<1%
50		<1%
51		<1%
52		<1%

dspace.udla.edu.ec



Fuente de Internet

<1%

53 psycnet.apa.org
Fuente de Internet

<1%

54 repositorio.umb.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

55 www.innatia.com
Fuente de Internet

<1%

56 docplayer.es
Fuente de Internet

<1%

57 Submitted to Universidad Nacional del Santa
Trabajo del estudiante

<1%

58 internet.mtas.es
Fuente de Internet

<1%

59 tesis.pucp.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

60 tesis.usat.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

61 www.medicinabuenosaires.com
Fuente de Internet

<1%

62 www.scielo.org.mx
Fuente de Internet

<1%



Submitted to Universidad del Norte, Colombia

64	Trabajo del estudiante	<1%
65	interaccionpolicial.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
66	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
67	www.cnienlinea.com.mx Fuente de Internet	<1%
68	www.cofetel.gob.mx Fuente de Internet	<1%
69	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
70	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1%
71	www.laplana.com.do Fuente de Internet	<1%
72	www.pinterest.com Fuente de Internet	<1%
73	www.villena.com Fuente de Internet	<1%
74	Lizbeth Morales Castillejos, Yara Gracia Verónica, Erick Landeros Olvera. "Relación de la inteligencia emocional con el cuidado"	<1%



85	otorgado por enfermeras /os", Revista Cuidarte, 2020	Publicación
75		
76	cuidandotusa ludybienestar.blogspot.com	Fuente de Internet
77		
78	doku.pub	Fuente de Internet
79	la-guantanamera.blogspot.com	Fuente de Internet
80		
81	psicopedagogia.com	Fuente de Internet
82	publicaciones.usanpedro.edu.pe	Fuente de Internet
83	redi.unjbg.edu.pe	Fuente de Internet
84		

reposit
orio.
auto
nom
a.ed
u.pe
Fuente de Internet

orio.unheval.edu.pe
Fuente de Internet

<1%

reposit
orio.
ucsp
.edu
.pe
Fuente de Internet

<1%

<1%

<1%

reposit
orio.
una
mba
.edu
.pe
Fuente de Internet

<1%

<1%

<1%

reposit
orio.
unas
am.
edu.
pe
Fuente de Internet

<1%

<1%

<1%

reposit

<1%



<
1
%

86	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
87	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
88	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
89	tunegociomasvisible.com Fuente de Internet	<1%
90	zaguan.unizar.es Fuente de Internet	<1%
91	Clara Ivette Hernández-Vargas, María Eloísa Dickinson-Bannack. "Importancia de la inteligencia emocional en Medicina", Investigación en Educación Médica, 2014 Publicación	<1%
92	documentop.com Fuente de Internet	<1%



Excluir citas
bibliografía

Apagado Excluir
Activo

Excluir coincidencias < 6 words

