

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE MEDICINA



**“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD NIVEL I-4 AREQUIPA”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Nan Lynn Chong Cayo

Para optar el Grado Académico de Maestra en
Ciencias: Administración y Gestión en Salud

Asesor: Dra. Zeida Angela Caceres Cabana

AREQUIPA - PERÚ

2022

ÍNDICE

ÍNDICE	2
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN.....	5
CAPITULO I.....	8
MARCO TEÓRICO	8
CAPITULO II.....	31
MÉTODOS	31
CAPITULO III.....	36
RESULTADOS	36
CAPITULO IV	40
DISCUSIÓN.....	40
CAPITULO V	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	47
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	56

RESUMEN

Introducción: Actualmente vivimos en un tiempo donde la inteligencia emocional es un factor importante para todo trabajador, pero sobre todo para aquellos que trabajamos en el área de la salud, pues nos permite tomar las acciones y decisiones correctas frente a nuestro entorno o ambiente laboral y obviamente frente a nuestros pacientes. En los centros de Salud nivel I- 4 laboran profesionales de la salud, que son muchas veces el primer contacto que tiene la población con los servicios de salud por lo tanto estudiar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en estos profesionales es importante para poder comprender sus necesidades. **Objetivos:** Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional (Atención, Claridad y la Reparación) con la satisfacción laboral (Trabajo Actual, Trabajo en General, Oportunidad de Progreso, Remuneraciones e Incentivos, Interrelación con compañeros de trabajo y Ambiente de trabajo), en los trabajadores de los Centro de Salud I-4 de Arequipa. **Materiales y métodos:** Es un estudio observacional, prospectivo, transversal. Se aplicó los instrumentos a los trabajadores de los distintos centros de salud nivel I - 4 Arequipa, el muestreo fue por conveniencia usando estadística descriptiva para analizar la asociación entre las variables. **Resultados:** Los resultados obtenidos confirman que el personal de salud con emociones bien gestionadas muestra simultáneamente una mayor satisfacción laboral y, por el contrario, el personal de salud con una gestión emocional deficiente se asocia con una insatisfacción laboral. **Conclusión:** Se ha hallado una relación significativa entre las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos profesionales de los Centros de Salud I- 4 donde a mayor sea su nivel de inteligencia emocional mejor será la satisfacción laboral.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral, Profesional de la Salud

ABSTRACT

Introduction: We currently live in a time where emotional intelligence is an important factor for every worker, but especially for those of us who work in the health area, as it allows us to take the right actions and decisions regarding our environment or work environment and obviously in front of our patients. Health professionals work in level I-4 health centers, who are often the first contact that the population has with health services, therefore studying emotional intelligence and job satisfaction in these professionals is important to understand. **Objectives:** To determine the relationship between emotional intelligence (Attention, Clarity and Repair) with job satisfaction (Current Job, Job in General, Opportunity for Progress, Remuneration and Incentives Interrelationship with co-workers and Work Environment), in the workers of the Health Center I-4 of Arequipa. **Materials and methods:** It is an observational, prospective, cross-sectional study. The instruments were applied to the workers of the different health centers level I - 4 Arequipa, the sampling was for convenience using descriptive statistics to analyze the association between the variables. **Results:** The results obtained confirm that employees with well-managed emotions simultaneously show higher job satisfaction and, conversely, employees with poor emotional management are associated with poor job satisfaction.. **Conclusion:** There is a significant relationship between the variables of Emotional Intelligence and Job Satisfaction in professional care and administrative workers of Health Centers I-4 where the higher their level of emotional intelligence, the better their job satisfaction.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Health Professional

INTRODUCCIÓN

Desde inicios de la humanidad, los seres humanos han evolucionado en comunidades o sociedades primitivas donde las relaciones humanas permiten una adecuada interacción y entendimiento, y hoy en día esta cualidad humana sigue siendo parte de la capacidad de interactuar por medio de un código, la comunicación de persona a persona de quienes conviven en un espacio (1).

La inteligencia emocional de los trabajadores en el entorno laboral varía en función del desempeño de los miembros de la organización. El ambiente interno de la organización está formado por los sentimientos de los trabajadores (confianza, progreso, miedo o incertidumbre). Pero no solo depende de las características personales del individuo, sino también de cómo el trabajador percibe el entorno laboral (2).

Podemos definir como Inteligencia Emocional a la capacidad de manejar y controlar las emociones personales y también la de otros, pues se puede influir en las emociones de otras personas. Los profesionales que tienen conocimiento saben cómo manejar la inteligencia emocional cuando simpatizan con sus colegas, la comunicación es armónica y cuando tratan a un paciente nervioso o afligido, este profesional tiene la capacidad de conectarse con el otro, comprender mejor a los demás y llevar una vida laboral saludable y productiva. La satisfacción laboral es un estado emocional agradable, que es el resultado de evaluar el trabajo y reconocer el valor que aporta, es una actitud hacia el trabajo, incluye pensamientos, creencias y opiniones sobre el trabajo, que es el resultado de una acción racional y evaluación de las condiciones de trabajo, las oportunidades de desarrollo y la naturaleza del trabajo en sí (3).

Si los profesionales de la salud tienen suficiente inteligencia emocional, pueden: Comprender las emociones, mostrar empatía hacia los colegas, manejar sus emociones y vivir una vida pacífica; es importante que los profesionales de la salud sean individualmente conscientes de sus emociones para que puedan autorregularse y ser ellos mismos, motivados, empáticos y que destaquen sus habilidades sociales.

Estos trabajadores emocionalmente inteligentes pueden mejorar la calidad de los servicios en todo el sistema de atención médica; porque: se comunican efectivamente con pacientes y colegas, tienen control sobre sus emociones y sentimientos; para comprender mejor a los pacientes, utilizan estilos de afrontamiento positivos y mantienen emociones positivas; Estas disposiciones aumentan la satisfacción laboral de todos los trabajadores medida que se renueva el entorno laboral (4).

Se ha observado que existe alto nivel de estrés laboral e insatisfacción en el personal que trabaja en los establecimientos de salud nivel I -4 de la región Arequipa, porque el personal experimenta ciertos tipos de conductas como son ansiedad, desmotivación, apatía, ausentismo y otras que generan daños a la salud física, psíquica y social, por lo tanto, al existir insatisfacción laboral se otorgan servicios en salud de mala calidad.

En el estudio “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud de la micro red de salud chilca - 2021”, Huancayo - Perú, se encontró que el personal de salud que vive momentos de estrés y ansiedad, son poco empáticos, tienen poco entusiasmo, con frecuencia hacen suposiciones o se forman una imagen rápida de los demás, son muy maltratadores, se sienten incomprendidos, no muestran sus sentimientos, afirman que otros los hacen sentir mal y se ofenden fácilmente; estos problemas indican baja inteligencia emocional; asimismo, este personal de salud expresa mayor insatisfacción con su trabajo (5).

Es importante que el área de gerencia y administración de una institución de salud tenga el conocimiento que un buen clima laboral donde existen buenas relaciones entre sus trabajadores influye de gran manera en la satisfacción laboral y productividad. Por ello se crea la necesidad de crear estrategias de gestión adecuadas que promuevan el buen desempeño organizacional en todos los aspectos (6).

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de salud I-4 de Arequipa?

HIPÓTESIS

Existe relación entre la inteligencia emocional (Atención, Claridad y la Reparación) con la insatisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud I-4 de Arequipa.

OBJETIVO ESPECIFICO

Determinar la relación entre la inteligencia emocional (Atención, Claridad y la Reparación) con la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud I-4 de Arequipa.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional es la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones de manera correcta; la habilidad para acceder o generar pensamientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender las emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

La inteligencia emocional refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas.

Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.

1.1.1 Concepto de emoción.

Las emociones son reconocidas porque brindan información útil sobre la relación de un individuo con su entorno. Su definición etimológica proviene del latín "motere" que significa movimiento o mover; es decir, la emoción es el catalizador que impulsa la acción. Mayer ve las emociones como respuestas psicológicas organizadas a los eventos, incluidos los aspectos biológicos, psicológicos, cognitivos y experienciales (7).

Las emociones tienen tres componentes:

- Componente fisiológico, relacionados con reacciones psicofisiológicas como manifestaciones de estados emocionales son incontrolables y también se refieren a estructuras cerebrales relacionadas con las emociones.
- Componente conductual-expresivo, se refieren a comportamientos

externos como expresiones faciales, movimientos corporales, evitación de acercamientos y comunicación verbal, etc. Y está significativamente influenciado por factores socioculturales.

- Componente experiencial-cognitivo, el componente experiencial se relaciona con la experiencia emocional y al mismo tiempo se relaciona con sentir y experimentar la emoción en sí. Por otra parte, el componente cognitivo es referido al proceso de evaluación de la situación, lo que determina la forma en que experimentamos y verbalizamos las emociones (8).

1.1.2 Función de las emociones:

Las distintas emociones poseen alguna función donde se les atribuye la utilidad y permite que los sujetos realicen con eficacia respuestas conductuales adecuadas, independientemente de las propiedades hedónicas que produzcan. Incluso las emociones más desagradables juegan un papel importante en la adaptación social y el proceso de adaptación personal.

Según el autor Reeve (1994), la emoción posee tres funciones principales:

a. Funciones adaptativas b. Funciones sociales c. Funciones motivacionales (9).

- Adaptativa: Apoyan al organismo a adaptarse a diferentes cambios de su medio.
- Social: Las emociones nos favorecen a comprender los estados mentales de las personas: expresan sentimientos, regulan las expresiones emocionales de los demás, permiten la interacción y promueven tendencias prosociales.
- Motivacional: Las emociones suelen ir acompañadas de motivación (activación y control). Buck supone que las emociones y la motivación son parte de una misma situación. Las emociones son el resultado de la motivación (10).

Los autores Peter Salovey y John Mayer (1990) se encargaron de proponer por primera vez el modelo de "inteligencia emocional" y mencionaron los distintos aspectos que lo componen, a saber: reconocer y gestionar las propias emociones, automotivación, reconocer las emociones de los demás y gestionar las relaciones interpersonales (11).

De esta manera, se puede concluir que la inteligencia es un concepto muy amplio que significa la capacidad de un individuo para llevar una vida exitosa, incluyendo la inteligencia cognitiva y la inteligencia emocional. La inteligencia cognitiva consiste en habilidades como la atención, la memoria, el lenguaje y la abstracción, mientras que la inteligencia emocional se refiere a que cada individuo tiene la capacidad de sentir, comprender y utilizar eficazmente el poder y la intensidad de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia; tal vez por ello algunos individuos que presentan un coeficiente intelectual alto superan a las personas que presentan un coeficiente intelectual bajo, que incluye factores sociales y emocionales que no pueden medirse mediante pruebas de inteligencia convencionales (12).

Otra definición por Goleman (1995), donde menciona que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, como la capacidad de despertar y perseverar frente a la decepción, controlar los impulsos y retrasar la gratificación, regular las emociones y prevenir enfermedades que afectan la capacidad de pensar y mostrar empatía y esperanza. También lo ve como la capacidad de leer las emociones, controlar los impulsos, razonar, mantener la calma y el optimismo ante ciertas pruebas y seguir escuchando a los demás (13).

El proceso de desarrollo de la inteligencia emocional es esencial para el éxito en la vida e incluso excede el factor intelectual, ello es diferente del factor intelectual. En comparación con la genética, siendo la carga ambiental más alta. Por lo tanto, a pesar de la descripción reciente, la inteligencia emocional se ha convertido en uno de los temas con mayores discusiones y ha realizado más investigación sobre la neurología de estos métodos. Se concentra principalmente en el desarrollo de coeficientes intelectuales.

Estudios recientes muestran que los profesionales técnicamente efectivos y con alta inteligencia emocional son aquellos que perciben el conflicto con mayor facilidad y rapidez que otros y entienden que es necesario resolverlo. Descubra dónde su equipo y su organización son vulnerables a la distracción. Vea distancias o abismos que cruzar, conexiones ocultas que significan posibilidades e interacciones oscuras y misteriosas que prometen ser el camino dorado hacia una

vida exitosa (14).

Cabe señalar que los individuos que son muy buenos para comprender y regular sus emociones no siempre comprenden las emociones de los demás y, por el contrario, las personas empáticas no siempre comprenden sus propias emociones, lo que conduce al desarrollo personal.

Vale precisar que la inteligencia emocional es considerada como una habilidad que no debe confundirse con un rasgo de personalidad o una parte de la personalidad, pero muestra interacciones que pueden o no conducir al crecimiento de la personalidad (15).

Al comprender a la inteligencia emocional como una habilidad en la educación, necesitamos entender y crear una manera inteligente de sentir en nuestros adolescentes, sin olvidar promover las emociones de los progenitores y docentes, formar su comportamiento en las relaciones familiares y académicas que serán de una manera más equilibrada.

Enseñar emociones inteligentes se basa en la práctica, la preparación y el desarrollo en menor medida, en la instrucción verbal.

Los docentes son considerados como líderes emocionales principales de los estudiantes. La capacidad de un profesor para captar, entender por ende regular las emociones de los estudiantes es la mejor manera o indicador del equilibrio emocional en el aula, las instituciones y administraciones deberían apoyar formando adecuadamente a los educadores para que sea más fácil que todos se lleven bien (16).

- **Dimensión de las emociones:**

La atención emocional está referida a la conciencia de la emoción de cada persona, con la capacidad de reconocer nuestras emociones y saber lo que significan. La capacidad del individuo para sentir y expresar emociones plenamente para lograr resultados para hombres y mujeres, porque los indicadores son diferentes para cada uno.

La claridad emocional es la capacidad de conocer y entender cada uno sus propias emociones, de saber distinguirlas, de comprender cómo se desarrollan y encajan en nuestro pensamiento. Los sujetos pudieron comprender su propio estado emocional lo suficientemente bien como para producir puntajes para hombres y mujeres, ya que había diferencias entre cada uno.

La reparación emocional está referido a la capacidad de poder controlar y regular las emociones positivas y negativas. La capacidad de un individuo para regular adecuadamente los estados emocionales para lograr resultados para hombres y mujeres, porque los indicadores son diferentes para cada uno.

2.1.1. Satisfacción Laboral

Con el fin de desarrollar un tema relacionado a la satisfacción laboral, primero debemos definir qué es la satisfacción y cuál es la definición de trabajo para algunos autores.

El diccionario define la satisfacción como “Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad”.

La satisfacción laboral está relacionada con distintos aspectos. Por lo que no existe consenso sobre su definición, ya que algunos autores lo ven como un estado dinámico, evaluativo o emocional. Por ejemplo: La satisfacción laboral está completamente relacionada con el salario devengado, que está relacionado con la paga (17).

Las personas rara vez logran una satisfacción completa excepto por un corto tiempo. Cuando se cumple un deseo, aparecerá otro deseo. Cuando está hecho, uno nuevo pasa a primer plano, y así sucesivamente. El deseo de algo es característico de una persona, casi siempre durante su vida. Comentó dos sucesos trascendentales: primero, que los hombres nunca pueden estar satisfechos sino relativamente; y en segundo lugar, estas necesidades parecen estar dispuestas en alguna jerarquía de dominio (18).

El trabajo posee un lugar y cumple un rol de suma importancia en la vida de las personas, pues en la mayoría de los casos es un medio de obtención de ingresos económicos requeridos para el bienestar y la supervivencia. Con este es posible lograr la satisfacción de las necesidades psicosociales como el prestigio, la interacción social, el desarrollo de la personalidad, etc. Los efectos negativos de su ausencia, desempleo o jubilación subrayan su importancia. También está conectado y asociado con la familia, la educación, el ocio, la recreación, la religión.

Las distintas situaciones de un centro laboral donde incluyen condiciones de empleo (horarios, salarios, forma de contrato), estrés físico y mental, condiciones ambientales (control de ruidos, temperatura e iluminación del centro de trabajo), etc. Por ejemplo, la luz en el lugar de trabajo es muy importante, ya que una iluminación insuficiente puede afectar a la correcta realización de lo que estamos haciendo, además daña el sistema nervioso causando estrés. El efecto desagradable del ruido depende de la intensidad del sonido y de los cambios de frecuencia y ritmo.

Hoy en día, la naturaleza del lugar de trabajo está cambiando a medida que se introducen nuevas tecnologías. Estas modificaciones pueden generar estrés, preocupaciones sobre la formación insuficiente necesaria para adaptarse, mayor carga de trabajo, mayor revisión del trabajo realizado, etc. en algunos casos el empleado no está satisfecho con la labor que desempeña. La definición de satisfacción laboral ha sido tradicionalmente de gran interés para los sociólogos y psicólogos básicos que se ocupan de los problemas laborales en las sociedades industriales debido a su importancia en cualquier ocupación, no solo en relación con el bienestar humano deseado, sino del mismo modo en términos de calidad y la producción de la misma.

La teoría de la satisfacción laboral establece que cuando una persona está satisfecha con su trabajo, esto en sí mismo puede motivarla, desarrollar habilidades y mejorar su desempeño.

La presente investigación identificó siete factores como los determinantes más importantes de la satisfacción laboral, como se muestra en la siguiente tabla (20).

LOGRO
RECONOCIMIENTO
TRABAJO
RESPONSABILIDAD
PROGRESO
ÉXITO
TRABAJO DESAFIANTE

Así, los trabajadores estaban satisfechos cuando alguno de estos factores estaba presente, pero cuando no lo estaban, los trabajadores estaban insatisfechos, en cuyo caso sus sentimientos son imparciales. Según Herzberg, es posible motivar a los trabajadores asignándoles tareas de gran competencia de las que puedan asumir con toda responsabilidad.

Las investigaciones realizadas por Elton Mayo fue en parte la primera en considerar el estudio de esta variable organizacional, y los resultados obtenidos mostraron que existe una relación entre el tipo de supervisión y las actitudes de los trabajadores. Mediante la implementación de un grupo de cuestionarios, los cuales pudieron identificar aspectos que representan fuentes de satisfacción e insatisfacción, y utilizar este conocimiento para mejorar las relaciones interpersonales.

En el estudio se encontró el “Efecto Hawthorne”. Esto significa que los empleados creen que están estudiando su productividad.

Mayo manifestó en base a la productividad, la cual aumenta incluso cuando las condiciones de trabajo son menos favorables. Mirando hacia atrás en las

variables, descubrió que tenía que ver con la atención que brindaban.

De esta forma, teorizó que cuantos más trabajadores se observaban, más productivos eran (21).

Los empleados expresan sus quejas por medio de distintas formas de actitudes, comportamientos, expresiones verbales y emociones. Estas reacciones dependen de las características individuales de los individuos, de los grupos a los que pertenecen y de la sociedad en su conjunto.

Frente a la insatisfacción, existen dos dimensiones que muestran cuatro tipos de respuestas: afán constructivo-destructivo y actividad-pasividad (22).

El tipo de respuesta se define de la siguiente forma:

- a. Abandono: es la insatisfacción que es expresado en un comportamiento orientado a la salida, que incluye encontrar otro trabajo y marcharse.
- b. Expresión: es la insatisfacción que es expresado a través de tentativas activos y constructivos referidos un mejoramiento en el centro de trabajo. Esto incluye hacer sugerencias para mejorar, discutir problemas con los supervisores, etc.
- c. Lealtad: esperar expresiones de pasivos y optimistas para mejorar las condiciones. Donde se incluye la defensa de las críticas de la organización y cree que el gobierno lo hará más conveniente.
- d. Negligencia: significa una actitud negativa que empeora la situación. Esto incluye ausentismo crónico y tardanzas, esfuerzo reducido e incremento de errores.

Los modelos tradicionales de satisfacción laboral se centran en la percepción que tiene una persona de su trabajo. No obstante, los factores que conducen a la satisfacción o insatisfacción laboral no dependen del tipo de trabajo, sino de las expectativas de las personas sobre lo que ofrece el trabajo (23).

Se debe recordar que es preciso mantener buenas condiciones de trabajo en cada actividad para proteger siempre la salud física y mental de los trabajadores. En gran parte de las sociedades industrializadas, las personas pasan

un tercio de su día en el trabajo. Muchos empleados otorgan a sus actividades laborales una dimensión especial en sus vidas. Los hechos han demostrado que las personas con trabajo son mejores que las que no. No obstante, en realidad, es necesario aceptar la idea de que algunas personas encuentran que el trabajo enriquece sus vidas, mientras que otras encuentran que ser trabajador reduce su calidad de vida. Cualquier generalización sobre el valor de la actividad laboral en los trabajadores es difícil; las circunstancias individuales determinarán en gran medida si un sujeto es bueno o malo en el trabajo (24).

Hoy en día, el fenómeno referido a la satisfacción laboral juega un papel vital en el desarrollo humano. Es claro que existe la necesidad de armonizar las nuevas tendencias de tecnología y el elemento humano con el fin de obtener la eficacia y la eficiencia organizacional.

Por lo tanto las relaciones existentes entre los miembros de una institución y la satisfacción laboral han cobrado gran importancia en estos últimos años pues la productividad se ve afectada cuando el trabajador se encuentra en un ambiente tenso, donde no existen buenas relaciones con los jefes, pares y subordinados, por ello es necesario implementar proyectos de mejora continua donde se tenga en cuenta el trabajo en equipo y que los trabajadores tengan conciencia de que es necesario trabajar en equipo para poder cumplir con los objetivos y metas trazadas y más aún cuando se trabaja en la promoción, protección y recuperación de la salud de los usuarios de un centro de salud (25).

• Satisfacción laboral en el ámbito de la salud

Los trabajadores de salud de los centros de salud nivel I-4 brindan atención individual y grupal a individuos con problemas de salud utilizando métodos basados en los avances, en el cuidado de la salud, la ética y la evidencia científica. Como resultado, los profesionales desarrollan habilidades y competencias a través del proceso de formación para ser parte del equipo de salud. Además, deben tener habilidades de comunicación para mejorar con confianza la eficiencia y la calidad de la atención en salud, ya que el campo es una entidad orgánica y funcional. Dado que la atención se brinda las 24 horas del día, el personal de salud que labora en estos centros asistenciales presenta diferentes tipos de síntomas de

malestar debido a que en la actualidad se observan altas exigencias de los usuarios en los diferentes servicios, lo que genera insatisfacción tanto para el personal de salud como para los usuarios o pacientes (26).

En la revisión teórica se encontró que los profesionales de la salud padecen de estrés en varias situaciones, por ejemplo: dificultades en la comunicación con el equipo o familiares, escenarios que conducen al deceso de los pacientes, uso de nuevas técnicas, tensión física y mental. El lugar de trabajo en un centro de salud está considerado como uno de los trabajos más estresantes.

Experimentar uno u otro tipo de estrés depende en gran medida de la percepción del individuo. Un estresor es cualquier situación que una persona percibe como una amenaza. Hay muchos signos de que el estrés se está volviendo preocupante: irritabilidad, fatiga, depresión, inseguridad, dificultad para concentrarse, pérdida de peso, palpitaciones (27).

Para manejar el estrés y durante los períodos de mayor tensión, se recomienda seguir ciertas pautas, tales como: mantener las rutinas y hábitos en la medida de lo posible, evitar cambios innecesarios (como comenzar una dieta), pero aumentar las fuentes de positividad. (bailar, caminar, compartir) puede ayudar a contrarrestar los efectos nocivos del estrés negativo, comer bien, controlar el sueño y usar técnicas de relajación son todas actividades que pueden ayudar (28).

Ciertos entornos de trabajo pueden generar estrés y el llamado síndrome de burnout (29). El burnout está asociado a la insatisfacción laboral, ya que cuando un individuo está cansado, es incapaz de desempeñar adecuadamente su trabajo.

El estudio titulado "Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout" fue realizado entre profesionales de Clínica Internacional San Borja de áreas críticas. En una muestra de 52 enfermeras (30). La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional y corte transversal. Don se hizo uso dos herramientas Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome

De Burnout y Font Roja de Aranaz y Mira para medir la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que el 92% del personal de enfermería estaba satisfecho con su trabajo y el 5,8% del personal de enfermería desarrolló síndrome de burnout. No se ha hallado una relación entre las variables de satisfacción laboral y el síndrome de burnout. En base a los factores, satisfacción laboral y satisfacción laboral global, se encontró que los estresores relacionados con el trabajo tienen correlaciones bajas (31).

- **Insatisfacción laboral y sus consecuencias**

Las razones de la insatisfacción con el trabajo surgen cuando los empleados evalúan negativamente hechos simples del trabajo. Para un número significativo de personas, su trabajo da un enorme significado a sus vidas. Aumenta la confianza en uno mismo, la autoestima y el sentirse útil e integrado socialmente. Por medio del trabajo construyes relaciones con los demás y tienes la oportunidad de construir relaciones muy ricas tanto a nivel profesional como personal (32).

- **La desmotivación**, es considerada una de las situaciones de la insatisfacción, la falta de interés en el trabajo, que puede llevar a la apatía del empleado, que no puede cumplir regularmente con sus funciones.
- **La depresión**, puede causar pérdida y reducción de la productividad en actividades comunes relacionadas con el trabajo, lo que a veces provoca accidentes, uso médico continuo y reclamos de jubilación anticipada.
- **La ansiedad**, incapacidad para resolver problemas en la carga de trabajo, incapacidad para detenerse y seguir en la condición actual, perjuicio de la gestión diaria.
- **El estrés laboral**, de algunas personas se basa en la experiencia repetida de miedo, y donde es posible que persistan los síntomas emocionales y conductuales. En otros casos, la anhedonia o disforia y las cogniciones negativas pueden ser más preocupantes.
- **La comorbilidad**, otras comorbilidades sindrómicas relacionadas con el estado de ánimo, los trastornos alimentarios y la esquizofrenia y la

procrastinación crónica fueron evidentes en pacientes diagnosticados con personalidades antisociales, límite y narcisistas.

- **Problemas familiares**, los conflictos en el trabajo pueden conducir a la insatisfacción con los roles familiares, porque es difícil cumplir plenamente los roles familiares, porque las relaciones familiares a menudo tienen que adaptarse a las limitaciones y demandas del trabajo (33).

2.1.2. Categorías de establecimientos del sector salud

La disposición de las categorías de las instituciones de salud se realiza a través de los procedimientos realizados por las Direcciones de Salud y Direcciones Regionales de Salud del Ministerio de Salud.

La clasificación de los establecimientos de salud se basa en la presencia de determinadas Unidades de Productoras de Servicios (UPS).

- **Complejidad de los Establecimientos de Salud**

La complejidad depende únicamente de los aspectos cualitativos de la prestación de asistencia sanitaria, es decir, capacidades de resolución cualitativas y niveles de habilidad de los recursos.

- **Nivel de Atención**

A partir del comportamiento de las necesidades se identifican tres niveles de problemas:

a. Primer Nivel: Cumple con el 70-80% de los requisitos del sistema. Aquí, la gravedad del problema de salud es una atención de baja complejidad, con un gran número de servicios, y con un bajo grado de especialización y destreza en sus recursos. En este nivel se lleva a cabo la promoción y protección dirigida, el diagnóstico precoz y el tratamiento rápido de las necesidades de salud más comunes.

b. Segundo Nivel: Donde la atención ha sido al 12% a 22% de las necesidades que requieren atención para portadores de necesidades de salud moderadamente complejas son satisfechas

c. Tercer Nivel: Donde la atención ha sido al 5% a 10% de las necesidades son atendidas, requiriendo servicios de salud muy complejos que ofrecen menos servicios, pero con un alto grado de especialización y tecnología.

- **Establecimientos de Salud**

Son los trabajadores de la salud que mantienen o restauran la salud de las personas en régimen ambulatorio o de internación con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. Los establecimientos de salud se clasifican según el tipo de servicios que prestan. (34).

CATEGORIA	PERSONAL DE SALUD	CENTRO DE SALUD	SERVICIOS BRINDADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Puestos de salud, • Consultorio de profesional de la salud. 	Profesionales de la salud, más no tienen médicos cirujanos	<ul style="list-style-type: none"> • Puestos de salud, • Consultorio de profesional de la salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud familiar y comunitaria, • Salud ambiental en la comunidad • Atención con medicamentos • Parto inminente • Nutrición integral • Prevención del cáncer, Pruebas rápidas y tomade muestras Rehabilitación
Categoría I-2	Profesionales de la salud, incluyendo médicos cirujanos con o sin especialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Puestos de salud • Consultorio médico 	Diagnóstico precoz del cáncer. <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones de cirugía de consultorio externo
Categoría I-3		<ul style="list-style-type: none"> • Centro de salud. • Centro médico. • Centro médico especializado. • Policlínico 	Diagnóstico precoz del cáncer. <ul style="list-style-type: none"> • Intervenciones de cirugía de consultorio externo. • Radiología dental. • Laboratorio dental.

Categoría I-4		<p>Centro de salud con camas de internamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro médico con camas de internamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico precoz del cáncer • Intervenciones de cirugía de consultorio externo. • Internamiento. • Atención del recién nacido en el área de observación • Ecografía • Atención de la gestante en periodo de parto
---------------	--	---	--

La presente investigación se refiere a la atención primaria de salud, categoría I - 4, que se encarga de atender los requerimientos de salud de la población bajo su jurisdicción por medio de la atención médica integral ambulatoria y de internamiento de corta duración, principalmente en el campo de la madre, el recién nacido y el lactante, a través de las entidades prestadoras de servicios de salud esenciales y especializados que realizan acciones para promover la salud, prevenir riesgos y lesiones, y recuperarse de los problemas de salud más comunes (35).

Un centro de salud que se encuadre en esta categoría debe contar con un equipo de salud que gestione el funcionamiento de la correspondiente unidad de producción del servicio, integrado por:

Equipo de salud mínimo

- Médico cirujano o Médico familiar.
- Médicos especialistas: Gineco-Obstetra y Pediatra.
- Odontólogo.
- Licenciado en enfermería.
- Licenciado en obstetricia.
- Técnico de laboratorio.
- Técnico de farmacia.
- Técnico de enfermería.
- Técnico de estadística.
- Técnico administrativo.

Funciones generales. - se cuenta con las siguientes:

- a) Promoción de la Salud
- b) Prevención de Riesgos y Daños

c) Recuperación de la salud: - Diagnosticar y tratar las afecciones de salud más complejas de la población bajo su jurisdicción y abordarlas individualmente con el nivel de complejidad adecuado.

- Prestación de atención en emergencia, tramitación y referencia y contrareferencia e inversa como en casos de similar complejidad.

d) Rehabilitación de la Salud: - identificación de las personas con discapacidad o en riesgo de discapacidad y sus referencias a sus respectivos niveles.

- Seguimiento de las instrucciones del proveedor de atención para continuar con los procedimientos de recuperación recomendados.

Unidades Productoras de Servicios:

a) Salud Comunitaria y Ambiental

b) Consulta Externa

Recursos humanos. Al menos se cuenta con especialistas en ginecología y pediatría, cirujanos, especialistas no médicos en salud (odontólogo, Lic. Obstetricia, Lic. Enfermería)

c) Farmacia. Es un área funcional para la dispensación de medicamentos y suministros y para el almacenamiento adecuado de medicamentos importantes.

d) Patología Clínica (Laboratorio Clínico). Un área funcional que recolecta, recibe, procesa o envía muestras de sangre o fluidos corporales y publica pruebas o resultados de pruebas al paquete central correspondiente al laboratorio local.

e) Sala de atención de Parto. Parto vaginal y atención inmediata del recién nacido.

f) Recursos humanos atendido por profesionales de la salud, obstetras y enfermeras.

Recursos humanos Cuenta con especialistas en atención médica, obstetra y enfermeras.

Es preciso seguir los siguientes pasos: Hospitalización si bien no existe un servicio de hospitalización organizado, se deben contar con varias camas para hospitalización dependiendo de la demanda de los pacientes o usuarios, que requieran un período de observación de 24 horas hasta 72 horas.

Sala de Intervención Quirúrgica es donde se realizarán procedimientos quirúrgicos menores o ambulatorios, principalmente relacionados con la atención materno perinatal, intervenciones y procedimientos quirúrgicos de emergencia (36).

2.2. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Internacional

Ovalle Claudia (2016) México en su estudio “Motivaciones Psicosociales y Satisfacción Laboral”, llegó a la siguiente conclusión: La aprobación social y el comportamiento motivacional son expectativas y motivación que todo empleado en una organización necesita, existe una relación entre la motivación psicosocial y la satisfacción laboral, pues depende de si cada uno forma parte del comportamiento de los empleados, siendo así la satisfacción. Consecuentemente, es beneficioso para cada uno de ellos, ya que se desarrolla en diferentes áreas de la vida. El comportamiento motivacional con mayor índice es Expectativa y Motivación, lo que significa que los empleados tienen expectativas cognitivas sobre la probabilidad de éxito, por lo que le asignan valor a cada uno, lo que los motiva y por ende tienen satisfacción laboral. Se consideraron factores de satisfacción: autoestima, aceptación, integración social y aprobación, de lo cual se pudo concluir que cada trabajador presenta baja autoestima por búsqueda situacional reiterada y razones para mejorar la confianza en uno mismo. El nivel de satisfacción es cuando los incentivos cumplen o superan las expectativas de la organización como trabajador, en cuyo caso los incentivos no superan las expectativas, por lo que se determina que no existe satisfacción, porque las expectativas rigen el éxito o fracaso del trabajador, y ningún incentivo puede proporcionar valor para cada actividad que se le asigne. Las conductas motivacionales de bajo nivel son: la activación y la ejecución, donde la primera se refiere al efecto motivador de la conducta, por lo que la segunda también es de bajo nivel porque es el trabajo que ponen en práctica para poder cumplir con sus metas (37).

Herrero Aradilla (2018) España, ejecuta una investigación titulada “Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería”; con el objetivo de analizar la existente relación entre la inteligencia emocional y distintas variables socioemocionales relevantes para los enfermeros; con un diseño descriptivo y una muestra de 1544 estudiantes de enfermería y 209 enfermeras; utilizando el instrumento Trait Meta-Emotion Scale (TMMS-24). Los resultados obtenidos fueron que las enfermeras con mayores niveles de conciencia y manejo emocional presentaban menores niveles de ansiedad hacia la muerte y altos niveles de autoestima (38).

Elkin Olaguer Pérez Sánchez 2018 - Colombia que en su estudio “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”, el objetivo es analizar la importancia que existe entre las relaciones interpersonales, el cual es considerado como parte importante de la vida social y que tienen un impacto directo en el desarrollo humano, los resultados obtenidos muestran que la comunicación es la dimensión más importante, lo que lleva a concluir que tiene un impacto directo porque es beneficiosa para las personas mantener buenas relaciones interpersonales y para aumentar el nivel de productividad de cualquier institución, es preciso mencionar que las relaciones interpersonales suelen crearse de manera estable en las diversas áreas laborales y sociales compartidas por los funcionarios de la organización, en este estudio se encontró que existe suficiente comunicación que es una base importante para la mayoría de las buenas actividades en cualquier organización y su entorno de trabajo que permite a los trabajadores reunirse y comunicarse entre sí. Por ello, mantener una buena comunicación es la principal estrategia para lograr las metas y objetivos a nivel institucional, que determinan un buen intercambio de información diversa (39).

Simón Grima, J. (2020) España “Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud”, afirma que el riesgo psicosocial, en particular el estrés, se ha convertido en uno de los problemas de salud y seguridad más importantes en el lugar de trabajo. Revisar la literatura científica actual sobre el estrés como nuevo riesgo y el impacto de este problema en la

productividad y calidad de vida de los profesionales sanitarios que desarrollan actividades profesionales en entornos hospitalarios e intentar identificar los principales métodos de evaluación del estrés actualmente en uso. Conclusiones: La inteligencia emocional se refiere a la forma en que las personas perciben, evalúan y expresan las emociones, así como las habilidades personales, cognitivas y/o sociales que determinan la eficacia con la que las personas comprenden y resuelven los problemas cotidianos. Los resultados fueron los siguientes: Los niveles de estrés encontrados en los artículos revisados fueron de moderados a altos, con diferencias entre campos y especialidades. Tanto los factores personales objetivos como los subjetivos parecen influir en los niveles de estrés. Existen varios métodos para evaluar el estrés, la mayoría de los cuales son muy fiables. Se extraen las siguientes conclusiones: El nivel de estrés del personal de salud hospitalario es relativamente alto, sobre todo en algunas áreas y especialidades, existen una serie de factores de adaptación al estrés como factores individuales y del entorno físico, y no existe un consenso internacional sobre los métodos utilizados para evaluaciones correspondientes. (40).

2.2.2. Nacionales

Reyes De la Cruz, Ervin Apolinario 2016 – Lima realizó un trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y el desempeño de trabajadores en la dirección ejecutiva de inteligencia sanitaria en la Dirección Regional de Salud Lima - Huacho 2016”. El objetivo principal es demostrar que, en la Dirección Regional de Salud de Lima, los empleados como servidores públicos están obligados a actuar con neutralidad, transparencia, eficiencia y responsabilidad. Sobre el estrés laboral es un tipo de estrés típico en una sociedad industrializada, y el aumento del estrés en el ambiente de trabajo puede llevar al agotamiento físico y psicológico de los empleados, con diversas consecuencias que afectan no solo a su salud, sino también al ambiente de trabajo. Si el problema no se soluciona en el futuro, DIRESA LIMA; tendrá que soportar diversas dificultades como: bajo rendimiento, problemas laborales, clima laboral, impuntualidad, falta de motivación, inquietud, dificultad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse. Respecto a temas como la hipersensibilidad a la crítica, Reyes

concluyó que el nivel de estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del trabajador (41).

Mamani López D. (2014) Puno, también realizó un estudio investigación titulado “Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encina Puno-2013”, con el objetivo de determinar la asociación que hay entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013, donde se ha empleado el tipo de estudio descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Consta de 31 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizaron técnicas de encuesta, el instrumento para variables independientes fue el ICE DE Bar-on utilizado por Abanto, Higuera y Cueto para el experimento Perú; el mismo evaluó cinco escalas: interpersonal, adaptativa, manejo del estrés, estado de ánimo en visión general; para la variable dependiente, el cuestionario de satisfacción laboral realizado por Meliá y Peiró fue aplicado individualmente en el puesto de trabajo por cada enfermera. La validación de hipótesis se realizó mediante la prueba estadística chi-cuadrado. Los resultados fueron los siguientes: en cuanto a la inteligencia emocional, el 58,1% de las enfermeras se encontraban en la media, el 32,3% en la baja y solo el 9,7% en el nivel alto. En la escala interpersonal, el 51,6% de los enfermeros se encontraban en el nivel medio, y en la escala interpersonal, el 54,8% se encontraban en el nivel bajo; en la escala adaptativa el 67,7% 28 mostró un nivel medio, y en la escala de manejo del estrés. El 58,1% mostró bajo, en la escala de estado de ánimo general, el 48,4% de las enfermeras mostró medio. En cuanto a la satisfacción laboral, el 41,9% de los enfermeros estaban satisfechos, el 32,3% satisfechos y el 25,8% insatisfechos. En cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se encontró que el 32,3% de las enfermeras con coeficiente emocional estaban medianamente satisfechas, el 22,6% con coeficiente emocional bajo estaban satisfechas, finalmente el 6,5% hermanas satisfechas con coeficiente emocional alto. Se utilizaron pruebas estadísticas para concluir que existe una relación entre la inteligencia emocional de las enfermeras y la satisfacción laboral (42).

Abraham Cruz. Huánuco (2019) realizó un estudio sobre la inteligencia

emocional relacionada con la satisfacción laboral, teniendo como muestra a Personal de salud de centros hospitalarios. Su finalidad es determinar las relaciones entre variables; es un estudio básico con un alcance y un enfoque cuantitativo adecuados; sus hallazgos mostraron que el 75,3% de los enfermeros demostraron un nivel adecuado de inteligencia emocional, de los cuales el 93,2% se calificaron como moderadamente satisfechos con su trabajo; concluyeron que existe una correlación significativa entre las variables en estudio (43).

Bolivar. Lima – Callao (2019) quien ha examinado la relación que existe entre la inteligencia emocional con la variable de nivel de desempeño laboral, teniendo como muestra de estudio los trabajadores sanitarios de residencias de adultos mayores; el objetivo es estimar la relación entre variables; realizó estudios descriptivos y de tipo correlacional; encontró que el 61,5% de los trabajadores de alto rendimiento correspondían a altos niveles de inteligencia emocional; concluyó que existe una alta correlación estadísticamente significativa 19 entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la salud (44).

2.2.3. Regional

Quispe Carhuas (2015), realizó la tesis titulada "Estrés laboral y estilos de vida en enfermeras (os) que laboran en los servicios de hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado, en la Universidad Nacional de San Agustín - Arequipa", el objetivo general fue determinar la asociación existente entre el estrés laboral y el estilo de vida entre los enfermeros que laboran en la internación del Hospital Regional Honorio Delgado. Este estudio fue descriptivo y utilizó un diseño transversal correlacional, que concluyó que el estrés laboral está asociado de forma significativa con el estilo de vida, en el caso de las enfermeras de hospitalización, el estilo de vida no saludable se asoció con mayores niveles de estrés (45).

Apaza y Carrillo (2018) ha realizado un estudio en Arequipa donde investigó la asociación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción

laboral, por lo que el objetivo está basado en la determinación del índice de correlación entre estas variables; el estudio utilizó intervalos de correlación, métodos cuantitativos y estudios transversales no experimentales. Los resultados mostraron que el 64,29% del personal de salud tenían un nivel de satisfacción laboral moderado y una inteligencia emocional adecuada; la conclusión según los resultados existe una relación directa significativa entre las dos variables (46).

Zapata Aguilar, Elert Lewis (2020) en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de Pediatría. Hospital Nacional Carlos Segúin Escobedo. Red asistencial Arequipa EsSalud 2020”, el trabajo de investigación actual es observacional y transversal y por correlación de constructo. La población de estudio estuvo constituida por profesionales de la salud del servicio de pediatría del Hospital Nacional Carlos Segúin Escobedo. Red de ayuda Arequipa EsSalud con 56 especialistas. Resultados: Se ha hallado que un nivel significativamente alto de inteligencia emocional corresponde al 100,0% de alto compromiso organizacional; en el nivel medio de inteligencia emocional el 59,09% del clima organizacional fue medio y el 40,91% del clima organizacional fue alto; en el caso de la inteligencia emocional baja el 50,00% de clima organizacional fue bajo, 25,0% alto, 25,0% clima organizacional medio. Conclusiones: Existió una relación directa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional entre los profesionales de la salud del servicio de pediatría del Hospital Nacional Carlos Segúin Escobedo (47).

Ramos Vizcarra, Gerardo (2017) “Sentido del humor y satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa y serenazgo de la municipalidad de Mariano Melgar, Arequipa”, donde se ha efectuado un estudio descriptivo correlacional para describir la asociación existente entre el sentido del humor y la satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa y trabajadores del serenazgo en el municipio de Mariano Melgar, Arequipa Perú. La población en estudio estuvo integrada por los trabajadores de dicha institución, totalizando 131 personas. Se utilizaron las siguientes herramientas: Escala Multidimensional de Humor y Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, así como variables

sociodemográficas como edad, género, situación laboral y años de antigüedad. Se encontró que la aceptación del sentido del humor fue mayoritariamente media, con un 79,17%. Como factor más alto, el humor como mecanismo de control situacional tuvo una alta tasa de aceptación del 56,5%. Respecto al nivel de satisfacción laboral, tanto en el área administrativa y personal de serenazgo fue predominante promedio con 47,3%, seguido de insatisfecho con 32,1%, satisfecho con 16,8% y muy satisfecho con 3,8% respectivamente. Se determinó relación entre el nivel de aceptación hacia el sentido del humor y el nivel de satisfacción laboral, siendo estadísticamente significativo (48).

CAPITULO II

MÉTODOS

2.1. ÁMBITO Y PERIODO

Este trabajo se realizó en los Centros de Salud Nivel I-4 de Arequipa. Estos establecimientos pertenecen a los centros de atención primaria. Entre sus principales servicios existen: medicina, ginecología, pediatría, medicina familiar y salud comunitaria, enfermería, obstetricia: atención de partos, salud ambiental, nutrición integral, prevención del cáncer y laboratorio.

Los centros de salud nivel I-4 que participaron en el trabajo de investigación son los siguientes:

- Microred Mariano Melgar (Distrito de Mariano Melgar)
- Microred Maritza Campos Díaz (Distrito de Zamacola)
- Microred Javier Llosa García (Distrito de Hunter)
- Microred Edificadores Misti (Distrito de Miraflores)

El estudio se realizó en los años 2020 al 2022.

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo conformada por trabajadores asistenciales y administrativos profesionales de los establecimientos de Salud I- 4, siendo en total 180 trabajadores de los cuales aceptaron participar 150 trabajadores que cumplieron con los criterios de elegibilidad:

Criterios de inclusión

- De ambos sexos
- Con vínculo laboral de por lo menos un año

Criterios de exclusión.

- Personal que se encuentra de vacaciones,
- Que entreguen encuestas mal llenadas

2.3. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO

2.3.1. Tipo de estudio

Según Altman: el estudio es observacional, prospectivo y transversal.

2.3.2. Muestreo

Muestreo fue por conveniencia

2.3.3. Producción y registro de datos

Para llevar a cabo la investigación, se realizaron las coordinaciones pertinentes con la Dirección de las diferentes micro redes de salud nivel I-4 Arequipa.

Se brindó una breve explicación sobre el objetivo de la investigación y se obtuvo el consentimiento informado escrito, que nos facilitaron la obtención de datos.

Dicha recolección de datos se realizó en un ambiente de cordialidad, donde se pudo obtener información confiable.

Se procedió a aplicar las encuestas a todos los que aceptaron participar.

Una vez terminadas las encuestas se seleccionaron para el presente estudio solo aquellas que contenían datos completos y todos los ítems debidamente llenados, descartando aquellas con datos incompletos.

2.4. INSTRUMENTOS

2.4.1. Cuestionario de inteligencia emocional

Es el cuestionario de Metacognición de Estados Emocionales (TMMS-24) está basada en Trait Meta-Mood Scale del grupo de investigación de Salovey y Mayer (49). Esta es una escala de rasgos que evalúa la metacognición. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas: Atención emocional, Claridad de sentimientos y Reparación emocional y el alpha de Cronbach para cada componente es: atención, $\alpha = 0,90$; claridad, $\alpha = 0,90$, y reparación, $\alpha = 0,86$ (50). Componentes de la Inteligencia Emocional en el test.

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

Evaluación: Para la obtención y corrección de cada factor, se sumó el factor Cuidado Emocional con los ítems del 1 al 8, el factor Claridad Emocional con los ítems del 9 al 16 y el factor Mejora Emocional con los ítems del 17 al 24.

En este test evaluamos cuál es el estado de Inteligencia Emocional de los trabajadores de las distintas microredes como ejemplo autoconocimiento (o conciencia de uno mismo), Autocontrol (o autorregulación), Automotivación (incluye la autoestima), Reconocimiento de emociones ajenas (51). Ha sido usado en más de 500 organizaciones demostrando que las capacidades que definen la inteligencia emocional son las más requeridas en el mercado del trabajo actual (52,53).

En general, una puntuación alta significa competencia emocional, logro de un índice global del conocimiento emocional propio, satisfacción personal, regulación emocional y comprensión del estado emocional de los demás. La consistencia interna y la confiabilidad de las distintas subescalas fueron aceptables, con una validez y confiabilidad de 0,958 por la escala alfa de Cronbach.

La medición de las tres dimensiones esenciales de la Inteligencia Emocional:

- Atención a los propios sentimientos, como el grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos (21 ítems).

Atención	Adecuada	Inadecuada
	≤26	≥27

- Claridad emocional, como el grado en el que las personas creen percibir sus emociones (15 ítems).

Claridad	Adecuada	Inadecuada
	≤27	≥28

- Reparación de las propias emociones, como el grado en el que el sujeto cree poder regular sus estados emocionales negativos y prolongar los positivos (12 ítems).

Reparación	Adecuada	Inadecuada
	≤29	≥30

2.4.2. Cuestionario de satisfacción laboral

La escala referida a recolectar datos sobre la satisfacción laboral fue desarrollada por el Ministerio de Salud (2002) y el cual tiene de 22 preguntas, las cuales incluyen los principales elementos para determinar el nivel de satisfacción laboral, y es un número lo suficientemente flexible como para que pueda responder rápidamente el trabajador. El cuestionario propuesto ha sido previamente validado con éxito para medir la satisfacción de los trabajadores de

la salud en el lugar de trabajo utilizando una escala de calificación de 1 a 5, con puntajes asignados de manera que indiquen su acuerdo (54, 55).

El cuestionario tiene de 22 ítems los mismos constan de 5 opciones, por lo que la calificación será de 22 a 110, según la suma correspondiente: completamente insatisfecho (22-44), insatisfecho (45-66), satisfecho (67 - 88), completamente satisfecho (89-110).

Aspectos considerados en la encuesta

- a. Trabajo actual con cuatro ítems con puntajes que van de 5 a 1 respectivamente.
- b. Trabajo en general con tres ítems.
- c. Interacción con el jefe inmediato con los cinco ítems siguientes.
- d. Oportunidades de progreso con dos ítems.
- e. Interrelación con los compañeros de trabajo con dos ítems.
- f. Ambiente de trabajo con los cuatro últimos ítems.

Código	Estoy
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

La validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados son documentos estándar para uso de los profesionales de la salud peruanos, verificados por evaluación de expertos. Según el Ministerio de Salud, la herramienta ha sido validada por evaluación de expertos para comprobar la claridad del enunciado, así como validación estadística mediante el Alfa de Cronbach con un valor de 1 (56,57).

CAPITULO III

RESULTADOS

TABLA 1

DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE

DATOS	FRECUENCIA		
	N° = 150	% = 100	
Edad	Mas de 40	74	49,33
	Menor igual 40	76	50,67
Sexo	Femenino	91	60,70
	Masculino	59	39,30
Tiempo Laboral (años)	Mas de 15	73	48,70
	Menor igual 15	77	51,30
Profesión	Médico	64	42,70
	No Médico	86	57,30

TABLA 2

Relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Tabla Cruzada Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral					
			Satisfacción Laboral		Total
			Satisfecho	Insatisfecho	
Inteligencia Emocional			58	2	60
	Adecuada	% Inteligencia Emocional	96,7%	3,3%	
	Inadecuada	% Inteligencia Emocional	2,2%	97,8%	
			2	88	90

TABLA 3**FRECUENCIA DE ATENCIÓN EMOCIONAL, CLARIDAD Y REPARACIÓN EMOCIONALES**

DATOS		FRECUENCIA	
		N° =150	% = 100
Atención Emocional	Adecuada	62	41,33
	Inadecuada	88	58,70
Claridad Emocional	Adecuada	59	39,30
	Inadecuada	91	60,70
Reparación Emocional	Adecuada	59	39,30
	Inadecuada	91	60,70

TABLA 4

**FACTORES: EDAD, SEXO, TIEMPO LABORAL Y PROFESIÓN
RELACIONADOS CON SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
DE LOS CENTROS DE SALUD NIVEL I-4 AREQUIPA**

Características	Satisfacción Laboral	Total	Satisfecho		Insatisfecho		X ² P
		N°=150	N°= 60	%	N°=90	%	
Edad (años)	Mas de 40	74	16	21,60	58	78,40	20,55 0,00
	Menor igual 40	76	44	57,90	32	42,10	
Sexo	Femenino	91	23	25,30	68	74,70	20,90 0,00
	Masculino	59	37	62,70	22	37,30	
Tiempo Laboral	Mas de 15	73	18	24,70	55	75,30	13,95 0,00
	Menor igual 15	77	42	54,50	35	45,50	
Profesión	Médico	64	50	78,10	14	21,90	67,61 0,00
	No Médico	86	10	11,60	76	88,40	

TABLA 5

FACTORES: REMUNERACIÓN, IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL Y SEGURIDAD LABORAL RELACIONADOS CON SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD NIVEL I-4 AREQUIPA

Características	Satisfacción Laboral	Total	Satisfecho		Insatisfecho		X ² P
		Nº= 150	Nº= 60	%	Nº=90	%	
Remuneración	Conforme	56	56	100,00	0	0,00	134,0 0,00
	Disconforme	94	4	4,30	90	95,70	
Identificación Institucional	Identificado	60	58	96,70	2	3,30	133,8 0,00
	No Identificado	90	2	2,20	88	97,80	
Seguridad Laboral	Seguridad	60	58	96,70	2	3,30	133,8 0,00
	Inseguridad	90	2	2,20	88	97,80	

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

TABLA 1:

En los datos generales de la población participante, se observa que, en cuanto a la edad, el 49.30% son mayores de 40 años y el 50.70% es menor o igual a 40 años. Es explicable porque durante el tiempo de pandemia, la crisis sanitaria nos brindó un panorama claro tanto en las brechas de salud que se tiene como la realidad de los trabajadores, el personal mayor que presentaba comorbilidades tuvo que realizar trabajo remoto, quedando como personal asistencial en los distintos centros de salud personal menor a 40 años que generalmente no tienen factores de riesgo. Este resultado se debe a que la edad es un factor de riesgo considerado para la actividad asistencial en el ámbito de la salud sobre todo en atención primaria, en los centros de salud que son el primer nexo que tiene la población con el sistema sanitario.

Según el sexo, el 60.70% son mujeres, y el 39.30% varones. Es explicable porque a través del tiempo, junto a cambios y transformaciones económicas, políticas y culturales, fue también cambiando el modo de relacionarse entre hombres y mujeres así mismo el lugar que cada uno de ellos ocupa en el ámbito de la salud, vemos como las mujeres hoy en día tienen iguales condiciones para enfrentar el desarrollo tecnológico y científico por lo tanto tienen más opciones de trabajo y se puede ver en el ámbito de la salud.

En cuanto al tiempo laboral, el 48.70% tienen más de 15 años y el 51.30% desde 15 años a menos. Es explicable porque durante el tiempo de pandemia se tomó personal nuevo que lleva trabajando desde el inicio de la emergencia sanitaria por covid -19, por lo tanto, tienen menor tiempo laborando.

Según su profesión, el 42.70% son médicos, mientras que el 57.30% no son médicos. El personal no médico al momento de aplicar las herramientas tiene más accesibilidad en cuanto a tiempo, ya que los médicos en los centros de salud están atendiendo a los pacientes tanto en área covid como en medicina y vemos se encuentran saturados en la atención de los pacientes. En el estudio

de Cruz Portilla A. (2020) (58) respecto a la Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, nos indica que la inteligencia emocional es un concepto que ha cobrado especial importancia en las organizaciones, y más aún en el sector salud pues ejerce influencia directa en la satisfacción laboral. En dicho estudio hace referencia a la teoría de Daniel Goleman para describir los componentes de la inteligencia emocional. Concluyendo que la inteligencia emocional contribuye a percibir y mantener una actitud positiva frente al trabajo y, por lo tanto, poseer una buena satisfacción laboral. Es importante hacer énfasis que en la actualidad quien no sabe gestionar sus emociones lo pasa muy mal. La inteligencia emocional juega un papel importante en el manejo y control de las emociones, actitudes y sentimientos para evitar conflictos que modifiquen las relaciones sociales en las actividades laborales, y ha sido palpable en los servicios sanitarios donde el personal que no podía contener sus emociones y la de los pacientes frente a esta pandemia vivida ha tenido problemas no solo físicos sino emocionales.

TABLA 2

Según las frecuencias de satisfacción laboral se tiene que el personal de salud que posee una inteligencia emocional adecuada se encuentra satisfecho en un 96,7% mientras que el personal de salud de los centros I-4 Arequipa que tiene una inteligencia emocional inadecuada se encuentra insatisfecho en un 97,8%, lo cual es explicable porque los trabajadores de las distintas microredes I-4 de Arequipa no poseen un nivel adecuado de inteligencia emocional se observa que la autorregulación, motivación, empatía y manejo de relaciones interpersonales no están adecuadas en los trabajadores, además existe bajo reconocimiento por los superiores sobre el trabajo realizado, reciben un bajo salario, sobrecarga laboral, mala relación con compañeros y poco tiempo para compartir con sus familias, esto influye en gran medida en la satisfacción laboral, donde el personal se encuentra insatisfecho.

En el estudio de Guerra Pari B. (2017) (59). donde investiga la satisfacción laboral en trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata, reporta que los trabajadores que son insatisfechos tienen comportamiento o acción hacia la institución: han reducido su motivación, tienen conflictos con sus compañeros y, en general, su trabajo en la institución tiene una depreciación negativa.

Hay personas que se adaptan mejor que otras a diferentes situaciones de la vida diaria y en el trabajo de la misma forma, las diferencias individuales que nos hacen únicos hacen que cada uno tenga su propia forma de interpretar la información que le rodea.

Tenemos el estudio de Pfuño Mamani, R. y Ramos Nina, M. (2021) (60). En la investigación realizada, reporta que existe una escasa habilidad para poder percibir las propias emociones y de los demás con exactitud, pues al estar con una carga emocional tan alta en el área laboral, ésta se ve afectada; así también reflejaría una escasa capacidad para poder comprender sus propios estados emocionales y de hacer un control adecuado de los mismos, puesto que el personal de salud diariamente se enfrenta a situaciones complejas durante el ejercicio de su profesión, estos datos guardan estrecha relación con lo obtenido en nuestra investigación donde se encontró que el personal que labora en los establecimientos I-4 Arequipa se encuentra insatisfecho en su actividad laboral, no tienen motivación, piensan que el trabajo que realizan no cumple con las expectativas esperadas, es importante entonces trabajar en la inteligencia emocional para evitar caer en la insatisfacción laboral.

TABLA 3

En cuanto a las frecuencias de atención, claridad y reparación emocional, se observa que, según la atención emocional, el 41.30% es adecuada y el 58.70% inadecuada. Según la claridad emocional, el 39.30% es adecuada y el 60.70% inadecuada. Según la reparación emocional, el 39.30% es adecuada, mientras que el 60.70% inadecuada. Es explicable porque estos indicadores miden la inteligencia emocional, la cual es inadecuada en los trabajadores de los servicios de salud I-4 Arequipa.

En el estudio de Rodríguez Ayala, Lina (2021) “La inteligencia emocional en los trabajadores que presentan un buen manejo de sus emociones” es un personal importante dentro de toda organización ya que el trabajo en equipo será más llevadero por lo tanto la productividad y el ambiente laboral serán armoniosos. De la misma forma el nivel de claridad emocional en los trabajadores es importante pues tendrán una mayor visión de las emociones en diferentes circunstancias, la presión sobre lo general y los recursos se reducen porque comprenderán la actitud del jefe y les dará la mejor postura en su ambiente de trabajo o cuando los trabajadores son resilientes emocionalmente, existe evidencia de que habrá

menos estrés en la organización y podrán controlar mejor sus emociones en el trabajo (61).

TABLA 4

Según la edad, el 78.40% de los mayores de 40 años están insatisfechos mientras que el 57.90% de los menores de 40 años si están satisfechos. Esto es explicable, debido principalmente a que el personal de salud menor de 40 años, es personal que se puede adaptar fácilmente a las exigencias laborales mientras que los trabajadores de salud mayores a 40 años son más exigentes y pueden reclamar más ya que cuentan con un contrato estable que les permite exigir sus derechos. En el estudio de César Carrillo-García (62). Hace un análisis de la influencia de la edad en satisfacción laboral de profesionales sanitarios reporta que el personal sanitario joven valora más el hecho de contar con un trabajo, los profesionales de la salud más jóvenes quieren aprender y ganar más experiencia, adaptabilidad y una perspectiva más matizada que sus contrapartes de 40 años.

En cuanto al sexo, el 74.70% de las mujeres se encuentran insatisfechas, mientras que el 62.70% del género masculino están satisfechos. Existe una relación estadísticamente significativa. Esto es explicable porque las trabajadoras ven mermadas sus posibilidades de expansión en el ámbito profesional por dedicar tiempo al ámbito familiar, se enfrentan a horarios que no encajan con la vida familiar, condiciones adversas u hostilidad por parte de compañeros o superiores. Es preciso indicar que un conjunto de aspectos o características que hacen que las trabajadoras de los centros de salud I-4 se encuentran insatisfechas con sus trabajos. Vale decir, que la reacción negativa o de rechazo depende en gran medida de las condiciones laborales y de la personalidad del individuo y hace referencia al estado de ansiedad, angustia e incluso la depresión que puede llegar a alcanzar un individuo se halle insatisfecha con el trabajo. Según la investigación de Aparicio Pérez (2022) de Trinidad (63). Informó que algunos estaban insatisfechos con la profesión por circunstancias personales o laborales. Las razones pueden variar y pueden afectar tanto al ambiente de trabajo como al individuo. La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad, por lo que el área de recursos humanos en el caso de los centros de salud nivel I-4

Arequipa donde el líder es el director del establecimiento debe tratar que sus trabajadores se encuentren satisfechos profesionalmente, conociendo los problemas de su personal y ayudar a que mejoren las condiciones de trabajo de los mismos, así creara un ambiente adecuado no solo para los trabajadores sino para todos los usuarios donde la atención de calidad sea una característica de los establecimientos I-4.

Según el tiempo laboral, el 75.30% que trabajan más de 15 años, se encuentran insatisfechos, mientras que el 54.50% que trabajan menos de 15 años si están satisfechos. existe relación estadísticamente significativa. Esto es explicable porque los trabajadores con mayor tiempo laboral son mayores y por lo tanto las responsabilidades económicas, familiares son superiores, además el trabajo se vuelve cotidiano y más aún cuando las necesidades laborales no son satisfechas existe insatisfacción a diferencia del personal que viene laborando menos de 15 años. En el estudio de Rivera Huari M. estudia los aspectos que determinan de la satisfacción laboral en el sector salud peruano e informa que la satisfacción laboral disminuye a medida que las personas pasan más tiempo trabajando en el mismo campo, y que las responsabilidades familiares tienen alguna influencia en el proceso de toma de decisiones de un individuo al declarar satisfacción con su ocupación (64).

Según su profesión, el 78.10% de los médicos se encuentran satisfechos, mientras que el 88.40% de los que no son médicos se encuentran insatisfechos. Siendo una relación estadísticamente significativa. Esto es explicable porque el personal médico presenta mejores condiciones de trabajo y el salario es mayor que el personal no médico, En el estudio de Rios Lopez A. El estudio es respecto a la motivación de aprendizaje y satisfacción laboral de los trabajadores de la salud - Servicios Esenciales Hospital II Mollendo Essalud Arequipa 2009, se tiene como reporte que, entre todos los grupos ocupacionales, la mayor satisfacción laboral se encuentra entre el personal médico, lo más resaltante es porque el salario es el que más influye y, finalmente el personal no médico tiene bajas expectativas que se crean entre su esfuerzo, desempeño y satisfacción laboral (65).

TABLA 5.-

Según la identificación institucional, el 96.70% de los que, si se identifican, están satisfechos, mientras que el 97.80% de los que no se identifican, están insatisfechos. Siendo una relación estadísticamente significativa. Esto es explicable porque la identificación laboral hace que se sientan satisfechos. En el estudio de Salazar Cueva con el estudio de la relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: El reporte de la satisfacción laboral y la identidad institucional son variables que agrupados muestran la percepción del trabajador como persona, no solo la inteligencia para realizar acciones por mandato, sino también los sentimientos y emociones en el hogar y ecosistemas de trabajo; por ello, es responsabilidad de toda organización descubrir, mejorar y optimizar continuamente las condiciones de trabajo para que los empleados puedan disfrutar de vitalidad, salud y satisfacción en sus vidas, satisfechos y comprometidos con su trabajo diario (66).

Según la seguridad laboral, el 96.70% de los que, si presentan seguridad, están satisfechos, mientras que el 97.80% de los que presentan inseguridad, están insatisfechos. La asociación es estadísticamente significativa. La seguridad laboral se trata de garantizar que los trabajadores de la salud mantengan las condiciones del ambiente de trabajo seguras, debidamente capacitados, el salario y el respeto que merecen. La pandemia también ha demostrado cuán importante es la protección de los trabajadores de la salud para garantizar que los sistemas de salud y las sociedades funcionen bien.

En el estudio OMS de seguridad laboral 2020 Sugiere formar a los profesionales sanitarios en habilidades de comunicación para promover el trabajo en equipo, resolver con éxito los conflictos interpersonales, facilitar la creación de un entorno de trabajo adecuado y mejorar la seguridad del paciente. Ciertos estilos de gestión están asociados con una mayor cultura de seguridad y una menor incidencia de eventos adversos en las organizaciones. El objetivo de este enfoque es aumentar la conciencia de los empleados para mejorar la cultura de seguridad (67). Es por eso que, con la ayuda de este estudio, tenemos que crear la comprensión de la importancia del factor humano en la organización, la comunicación y el trabajo en equipo que es fundamental, crear espacios que sean adecuados y armónicos tanto para trabajadores y para nuestra comunidad.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La investigación ha demostrado que existe relación significativa entre las variables de estudio que son la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos profesionales de los Centros de Salud I- 4.
- Se ha hallado que el factor de las remuneraciones e incentivos tienen relación significativa con respecto a la atención y claridad de la inteligencia emocional.
- La interrelación entre los compañeros y el ambiente de trabajo se ha determinado que es un factor que tiene estrecha relación con la atención y claridad de la inteligencia emocional.
- Determinar la relación entre la inteligencia emocional (Atención, Claridad y la Reparación) con la satisfacción laboral en los trabajadores de los Centros de Salud I-4 de Arequipa.

RECOMENDACIONES

- Efectuar programas de capacitación constantes, dichas capacitaciones permitirán desarrollar la inteligencia emocional de los trabajadores asistenciales y administrativos profesionales de los Centros de Salud I- 4.
- Se debe acompañar con un equipo de salud mental para que asuma la responsabilidad socio - afectiva de los trabajadores con el fin de descubrir el potencial que tienen trabajadores asistenciales y administrativos profesionales de los Centros de Salud I- 4.
- Efectuar una evaluación permanente sobre la satisfacción laboral con el propósito de poder detectar factores que impidan la plena satisfacción.
- Los resultados obtenidos con el estudio deben constituir como un antecedente para se vaya afianzado con mayor prontitud sobre los estudios de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral e ir mejorándolos.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Chiavenato, Idalberto. “Administración de Recursos Humanos”; Octava Edición; México; Mc Graw Hill; 2017. Fecha de acceso 13 de febrero 2022. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- 2.- Burton Joan. Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo; Organización Internacional del Trabajo OIT; Ginebra, Suiza, 2018. Fecha de acceso 18 de febrero 2022. Disponible en: https://www.academia.edu/23323985/Entornos_Laborales_Saludables_Fundamentos_y_Modelo_de_la_OMS_Contextualizaci%C3%B3n_Pr%C3%A1cticas_y_Literatura_de_Soporte
- 3.- Howard Gardner, Inteligencias Múltiples “Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences” - 2020. Fecha de acceso 3 agosto 2021, disponible en <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>
- 4.- Rose Mesa Jacobo, “Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes” - Facultad de Psicología departamento de psicología evolutiva - Murcia, 2015. Fecha de acceso 3 agosto 2021, disponible en <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf>
- 5.- Ana María Rafael Rafael, “Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en profesionales de enfermería de una micro red de salud” - Universidad Peruana los Andes Facultad de Ciencias de la Salud escuela Profesional de Enfermería - 27 de octubre del 2021. Fecha de acceso 10 de julio 2021, disponible <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3165/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 6.- Norma Angélica Pedraza Melo, El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano - Revista Lasallista de Investigación, vol. 15, núm. 1, pp. 90-101, 2018 - Corporación Universitaria Lasallista

- 7.- Erikson, E. H. El ciclo de la vida completado. Editorial Paidós, Buenos Aires 2018. Pag 109-110.
- 8.- Ortiz, M. J.; Yarnoz, S. Teoría del apego y relaciones afectivas. UPV, Bilbao, 2017. Acceso 24 de marzo 2020. Disponible
- 9.- Erviti, Miriam. El primer año del bebé: cada mes, una hazaña. Ser Padres, 2020. Acceso 8 enero 2022. Disponible <https://www.desarrollo-emocional-mes-a-mes>
- 10.- Papa Delgado, Tibet Neda; Papa Delgado, Norma Martha.; Factores motivacionales y tipo de personalidad en estudiantes de educación primaria, Quillabamba, 2018, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, 2018 Disponible https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36285/papa_dt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 11.- Román, Laura. La Teoría del Aprendizaje Social: en qué consiste y cómo se aplica, 2017. Acceso 10 abril 2020. Disponible <https://www.educaciontrespuntocero.com/noticias/teoria-aprendizaje-social-consiste-como-se-aplica/>
- 12.- Bowlby, John. Vínculos afectivos: formación y desarrollo: Editorial Morata; España; 2017 pag 98 - 120
- 13.- Pañellas Álvarez, Daybel; Grupos e identidades sociales en cambio; Artículos, La Habana, 2020. Disponible http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782020000100064
- 14.- Colectivo de autores. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio marzo de 2019. Acceso 10 junio 2021. Disponible <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48404/ToledoBarriosSergio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 15.- Maslow, Abraham Harold, -"Psicología transpersonal y una visión humanista para la empresa de hoy"; 2018. Acceso 11 junio 2021. Disponible <https://books.google.ru/books?id=8wPdj2Jzqg0C>
- 16.- Chiavenato, I., Gestión del Talento Humano. Colombia: Derechos reservados © 2019. Pag 210-300

- 17.- Cortes, Nicolas. Todo sobre la satisfacción laboral, Geovictoria, 2021.
 Disponible en:
<https://www.geovictoria.com/pe/recursos humanos/satisfaccion-laboral/>
- 18.- Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Acceso 10 junio 2021. Disponible <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- 19.- Peiró, J ; Prieto, F. Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología, R/ 2017. pág. 76-83
- 20.- Bizneo. Motivación laboral: el secreto de la productividad empresaria, 2019, Acceso 15 de julio 2020. <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/>
- 21.- Chiavenato, I. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A., 2017.
- 22.- Dennis M Daley, "When Bureaucrats Get the Blues", Journal of Applied Social Psychology, North Carolina State University, R/ 2018.
- 23.- Peya Margarita, Satisfacción laboral: una breve revisión bibliográfica Universitat de Barcelona, 2018. Acceso 20 julio 2021. Disponible <https://www.recercat.cat/handle/2072/207391>
- 24.- Castillo B., F. y Lipa. G., R. Castillo B. F, Lipa G. R. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas, de la Clínica Internacional Sede San Borja. Acceso 2 de enero 2022. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
- 25.- Rogers, C. y Mariam Kinget; Psicoterapia y relaciones humanas. Madrid: Editorial Alfaguara; 2017. Acceso 2 de marzo 2022. Disponible
- 26.- Daniel Goleman, La Inteligencia Emocional en la Empresa. Editorial: Editorial Kairós - Fecha de la edición: 2018 - Lugar de la edición: Barcelona. España. Acceso 10 marzo 2022. Disponible <https://www.marcialpons.es/libros/inteligencia-emocional/9788472453715/>
- 27.- Solorzano Castro M. "Excelencia en relaciones publicas desde la percepción de los empleados"; Lima; 2018 acceso 30 agosto 2020. Disponible

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4002/spell_qdc.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- 28.- Ministerio de Salud. Experiencia de planificación de los recursos humanos en salud Perú - Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud. Recursos Humanos en Salud, Lima Perú, 2018. Acceso 30 agosto 2021. Disponible <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1612-1.pdf>
- 29.- The Editors of Encyclopaedia Britannica. Elton Mayo. Recuperado de: britannica.com 2017. Acceso 3 marzo 2022. Disponible <https://www.lifeder.com/elton-mayo/>
- 30.- Ramos Raudales, Gabriel; Padilla Bernal, Luz Evelia; Satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad autónoma de Zacatecas, Universidad Autónoma de Zacatecas, 2016.
- 31.- Aparicio Pérez Trinidad, La insatisfacción laboral, 2021. Disponible en <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>
- 32.- Cáterin Julieth, Cañola Tamayo; Franco Guzmán, Viviana; Rodas Londoño, Evelin; Gutiérrez García, Laura Melissa; Chaverra Becerra, Mayerlin; Factores de insatisfacción laboral que afectan el bienestar mental. una propuesta para fortalecer el sistema de bienestar laboral en la organización. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquía, Medellín, Colombia. 2020. Disponible en: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/826/Insastisfaccion%20Iaboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 33.- MINISTERIO DE SALUD. Normas sobre niveles de complejidad de servicios de los establecimientos del primer y segundo nivel de atención. Lima- Perú, Julio- 2000 - Proyecto NTS N° 021-MINSA / DGSP-V.02 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”
- 34.- Sonia Palma Carrillo. Escala Clima Laboral CL- SPC. Manual. Perú; 2018. Acceso 3 setiembre 2021. Disponible Sonia Palma Carrillo. Escala Clima Laboral CL- SPC. Manual. Perú; 2018.
- 35.- Norma Técnica De Salud “Categorías De Establecimientos Del Sector Salud” - 2021, Acceso 3 marzo 2022. Disponible en https://socienee.com/wp-content/uploads/n_nacionales/nn24.pdf
- 36.- Guía Técnica Para La Categorización De Establecimientos Del Sector Salud - Conexión ESAN el 20 Marzo 2018 acceso 20 Diciembre 2021.

Disponible en <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-funciona-la-categorizacion-en-establecimientos-de-salud>

- 37.- C. Ovalle De León, "Motivaciones Psicosociales Y Satisfacción Laboral, Universidad Rafael Landívar, Facultad De Humanidades, Psicología, Quetzaltenango, Marzo De 2016 - Mexico - acceso el 20 de Diciembre, disponible en <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/22/Ovalle-Claudia.pdf>
- 38.- HERRERO, Aradilla. "Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería", Barcelona, España, 2013.
- 39.- Elkin Olaguer Perez Sanchez, Artículos De Investigación Relaciones Interpersonales En El Clima Laboral De La Universidad Tecnológica Del Chocó Diego Luis Córdoba - rev.ces derecho vol.9 no.1 Medellín Jan./June 2018
- 40.- Simón-Grima Javier, Inteligencia Emocional: Retrato E Importancia En Profesionales De La Salud, October 2020, Revista de Ciencias de la Comunicación e Información. Acceso 21 octubre 2021, disponible en https://www.researchgate.net/publication/345682830_INTELIGENCIA_EMOCIONAL
- 41.- Reyes De La Cruz, Ervin Apolinario, Estrés Laboral Y El Desempeño De Trabajadores En La Dirección Ejecutiva De Inteligencia Sanitaria En La Dirección Regional De Salud Lima - Huacho 2016, Universidad San Pedro Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas Escuela Profesional De Administración, acceso 18 diciembre 2021, disponible http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13613/Tesis_60315.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 42.- Mamani Lopez D. (2014) Puno, también realizó un estudio investigación titulado "Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encina Puno-2013" acceso 20 diciembre 2021, disponible en <https://docplayer.es/93814208-Universidad-peruana-union.html>
- 43.- Cruz Solórzano A. "Inteligencia Emocional Percibida Y Satisfacción Laboral En Profesionales De Enfermería Del Hospital Materno Infantil Carlos Showing Ferrari Amarilis - Huánuco 2018 ", Universidad De Huánuco Facultad De Ciencias De La Salud Escuela Academico Profesional De Enfermería, Huánuco-Perú 2019, Acceso 1 De Enero 2022, Disponible [Repositorio.Udh.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/1844/T_047_46678308-T.Pdf?Sequence=3&isallowed=Y](https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1844/T_047_46678308-T.Pdf?Sequence=3&isallowed=Y)
- 44.- Romero Pino, Jorge Luis, Estrés Y Rendimiento Laboral En El Hospital San José, Callao, 2019, Universidad Cesar Vallejo - Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Administración, Acceso Diciembre 2021, Disponible https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63856/B_Gutierrez_AZP-Romero_PJL-Sisniegas_NLO-Tafur_MKM-SD.Pdf?Sequence=1&isallowed=Y
- 45.- Quispe Carhuas Yesica, Estrés Laboral Y Estilos De Vida En Enfermeras Que Laboran En Los Servicios De Hospitalización. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2015, Universidad Nacional De San Agustín

- Facultad De Enfermería Escuela Profesional De Enfermería, acceso 3 enero 2022, disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/375/M-21583.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 46.- Apaza Pinto, Yosselyn Thalía; Carrillo Cusi, Gianella Grisel, Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP, Arequipa 2017, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Facultad De Enfermería Escuela Profesional De Enfermería, acceso 28 de diciembre 2021, disponible <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5363/ENappiyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 47.- Zapata Aguilar, Elert Lewis, Influencia de la inteligencia emocional en el compromiso organizacional en profesionales de la salud del servicio de Pediatría. Hospital Nacional Carlos Seguí Escobedo. Red asistencial Arequipa EsSalud 2020, acceso 20 diciembre 2021, disponible <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12583>
- 48.- Ramos Vizcarra, G. Sentido del humor y satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa y serenazgo de la municipalidad de Mariano Melgar, Arequipa 2017, acceso 5 enero 2022, disponible <https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/8817>
- 49.- James Alduber Taramuel Villacreces, Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional, Universidad Central del Ecuador, Revista Publicando, 4 No 11. 2017, acceso 18 setiembre 2021, disponible en <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/518-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2039-1-10-20170629.pdf>
- 50.- Rocío González, Propiedades psicométricas del *Trait Meta-Mood Scale-24* en estudiantes universitarios argentinos, Universidad Simón Bolívar, 10 Marzo 2020, acceso 18 setiembre 2021, disponible en DOI: <https://doi.org/10.17081/psico.23.44.3469>
- 51.- Brito-Costa, S., Castro, F. V., Moiso, A., Alberty, A., de Almeida, H., & Fernández, M. I. R. (2016). Psychometric properties of Portuguese version of trait meta-mood scale (TMMS24). *International Journal of Developmental and Educational Psychology INFAD Revista de Psicología*, 2(1), 133-142. <http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.296>
- 52.- Bar-on, R. (1997). The emotional Quotient Inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence. Toronto : Multi - Health System
- 53.- Frago Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 119.
- 54.- Ministerio de Salud: Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” Perú, 2006, acceso 20 setiembre 2021, disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 55.- Ministerio de Salud: Documento: Encuestas de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud, Perú, 2002, acceso 20 setiembre 2021, disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

- 56.- Ministerio de Salud: Documento Técnico: “Estándares e Indicadores de Calidad en la Atención Materna y Perinatal en los Establecimientos que cumplen con Funciones Obstetricias y Neonatales, Perú, 2007. acceso 20 setiembre 2021, disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 57.- Ministerio de Salud PAAG-SBPT-AC: Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1º Nivel de Atención desde la Demanda, 2000. acceso 20 setiembre 2021, disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 58.- Cruz Portilla A. Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios, septiembre de 2020 - Psicóloga, Universidad Mariana, Nariño, Colombia. Especialista en Desarrollo Humano y Organizacional, Universidad Santiago de Cali, Colombia.
- 59.- Guerra Pari, Brenda Nataly, Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud Ampliación Paucarpata de Arequipa - 2017, acceso 5 enero 2021 disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3613>
- 60.- Ramos Nina, Maria, Inteligencia Emocional Y Satisfacción Con La Vida En El Personal De Enfermería: Análisis En El Servicio De Hospitalización Covid-19. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa Facultad De Psicología, Relaciones Industriales Y Ciencias De La Comunicación Escuela Profesional De Psicología - Arequipa - Perú 2021, acceso 5 enero 2021, disponible http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13365/PSpfmar_ronima.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 61.- Rodríguez Ayala, Lina, Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima - 2021, acceso 5 enero 2021, disponible https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84242/Rodr%C3%ADguez_AL-SD.pdf?sequence=1
- 62.- César Carrillo-García, Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios, Universidad de Murcia. Facultad de Enfermería, acceso 6 enero 2021, disponible <https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?lang=es&format=pdf>
- 63.- Aparicio Pérez T. “Inteligencia Emocional en la Infancia”, Gustavo Mejía Ricart, Santo Domingo, República Dominicana - febrero 2022. Acceso 5 enero 2022 disponible
- 64.- Rivera Huari, Yael, Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano, esis de maestría, Universidad del Pacífico, Lima, Perú 2018 Acceso 5 enero 2022 disponible <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268?show=full>
- 65.- Rios López, Ana Margot, Motivación y satisfacción laboral del personal de salud - servicios básicos Hospital II Mollendo EsSalud Arequipa 2009” Acceso 5 de enero 2022 disponible: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7601>

- 66.- Salazar Cueva, Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de Gestión 2018, acceso 3 enero 2022, disponible <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>
- 67.- Pappa, S., Ntella, V., Giannakas. OMS de seguridad laboral - “Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes” 2020. Acceso 5 enero 2022, disponible <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

ANEXOS

I. Test Inteligencia Emocional

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

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

II.- ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL (MINSA)

	Trabajo Actual	Totalmente de acuerdo 1	Mayormen te de acuerdo 2	Indiferente a la opinión 3	Pocas veces de acuerdo 4	Totalmente en desacuerdo 5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo, por tanto, se lo que se espera de mi					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
	Trabajo en General					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
8	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la invocación y las mejoras					
10	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
11	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución					
	Oportunidades de Progreso					
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					
	Remuneraciones e Incentivos					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					

16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
	Interrelación con los compañeros de trabajo					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
	Ambiente de Trabajo					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las política y normas del personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupa					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza todo nivel sin temor a represalias					
22	El nombre y prestigio de mi centro laboral es gratificante para mi					

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

YO, TRABAJADOR DEL CENTRO DE SALUD NIVEL I-4 AREQUIPA, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación EFECTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SALUD NIVEL I-4 AREQUIPA, habiendo sido informado (a) con la claridad y veracidad sobre mi participación también sé qué:

Los datos obtenidos serán tratados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rige la investigación.

Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme o suspender mi colaboración cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna.

Las encuestas durarán 20 minutos

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Arequipa, de del 2022

FIRMA

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Variable	Indicador	Unidad/Categoría	Escala	
Sexo	Características sexuales secundarias	Masculino/femenino	Nominal	
Tiempo de servicio	Tiempo desde que ingreso a laborar	Más de 15 años Menos de 15 años	Razón	
Profesión	Tipo de profesión que desempeña	Médicos No Médicos	Nominal	
Inteligencia Emocional	Atención	Adecuada Inadecuada	< 26 pts > 27 pts	Categoría (Ordinal)
	Claridad	Adecuada Inadecuada	< 27 pts > 28 pts	Categoría (Ordinal)
	Reparación	Adecuada Inadecuada	< 29 pts > 30 pts	Categoría (Ordinal)
Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo Actual, ● Trabajo en General, ● Oportunidad de Progreso, ● Remuneraciones e Incentivos ● Interrelación con compañeros de trabajo ● Ambiente de trabajo 	<p>Satisfecho de 67 a 100 pts.</p> <p>Insatisfecho de 22 a 66 pts.</p>	Nominal	