Religación
Press

Lidia González Paucarhuanca
Julia Cristina Salcedo Cancho
Ruth Margarita Anaya Bonilla
Piero Angelo Fracchia González

Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería

Salud

Lidia González Paucarhuanca, Julia Cristina Salcedo Cancho,
Ruth Margarita Anaya Bonilla, Piero Angelo Fracchia González

Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería

Religación **P**ress
[Ideas desde el Sur Global]

Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Nursing Professionals

Inteligência Emocional e Satisfação no Trabalho do Profissional de Enfermagem

Religación **P**ress
[Ideas desde el Sur Global]

Equipo Editorial
Editorial team

Ana B. Benalcázar
Editora Jefe / Editor in Chief
Felipe Carrión
Director de Comunicación / Scientific Communication Director
Melissa Díaz
Coordinadora Editorial / Editorial Coordinator
Sarahi Licango Rojas
Asistente Editorial / Editorial Assistant

Consejo Editorial
Editorial Board

Jean-Arsène Yao
Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova
Fabiana Parra
Mateus Gamba Torres
Siti Mistima Maat
Nikoleta Zampaki
Silvina Sosa
Víctor Ancajima Miñán

Religación Press, es parte del fondo editorial del Centro de Investigaciones CICSHAL-RELIGACIÓN | Religación Press, is part of the editorial collection of the CICSHAL-RELIGACIÓN Research Center |

Diseño, diagramación y portada | Design, layout and cover: Religación Press.
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.
Correo electrónico | E-mail: press@religacion.com
www.religacion.com

Disponible para su descarga gratuita en | Available for free download at
https://press.religacion.com

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
This title is published under an Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.

El presente libro tienen el aval del Centro de Investigaciones en Ciencias y Humanidades desde América Latina - CICSHAL.

Título: Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería

Derechos de autor | Copyright: Lidia González Paucarhuanca, Julia Cristina Salcedo Cancho, Ruth Margarita Anaya Bonilla, Piero Angelo Fracchia González

Primera Edición | First Edition: 2026

Editorial | Publisher: Religación Press

Materia Dewey | Dewey Subject: 610.736 - Enfermería especializada

Clasificación Thema | Thema Subject Categories: MQ - Enfermería y servicios auxiliares | JMJ - Psicología del trabajo e industrial | KJMV2 - Gestión de personal y recursos humanos

BISAC: MED058200

Público objetivo | Target audience: Profesional / Académico | Professional / Academic

Colección | Collection: Salud

Soporte| Format: PDF / Digital

Publicación | Publication date: 2026-08-12

ISBN: 978-9942-594-98-3

[APA 7]

González Paucarhuanca, L., Salcedo Cancho, J. C., Anaya Bonilla, R. M., & Fracchia González, P. A. (2026). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería*. Religación Press. https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.474

Revisión por pares

El presente libro constituye el resultado de un riguroso proceso de investigación académica, cuya calidad metodológica y solidez argumental han sido validadas mediante un sistema de revisión por pares externos implementado bajo el protocolo de doble ciego, bajo la supervisión del Centro de Investigaciones en Ciencias y Humanidades desde América Latina (CICSHAL). Como garantía de transparencia y rigor científico, los informes de evaluación realizados por los especialistas designados se conservan en el archivo institucional de la editorial, a disposición de las instancias que así lo requieran.

Peer Review

This book is the result of a rigorous academic research process, whose methodological quality and argumentative solidity have been validated through an external peer-review system implemented under a double-blind protocol, under the supervision of the Center for Research in Sciences and Humanities from Latin America (CICSHAL). As a guarantee of transparency and scientific rigor, the evaluation reports prepared by the designated specialists are preserved in the publisher's institutional archives, available to any party that may require them.

Sobre los autores

ABOUT THE AUTHORS

Lidia González Paucarhuanca
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | Ayacucho | Perú
https://orcid.org/0000-0002-8722-6787
lidia.gonzalez@unsch.edu.pe
Doctora y maestra en Salud Pública, especialista en Crecimiento y Desarrollo del niño y estimulación de la primera infancia. Docente principal e investigadora en pregrado y posgrado, responsable de la asignatura enfermería en salud familiar y comunitaria, docente en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Julia Cristina Salcedo Cancho
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | Ayacucho | Perú
https://orcid.org/0000-0001-8165-2120
julia.salcedo@unsch.edu.pe
Doctora en educación, maestra en gerencia en servicios de salud, docente investigadora de la Escuela Profesional de Enfermería de la universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Responsable de las asignaturas Crecimiento y desarrollo del niño, adolescente y enfermería en geriatría.

Ruth Margarita Anaya Bonilla
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga | Ayacucho | Perú
https://orcid.org/0000-0003-0898-8343
ruth.anaya@unsch.edu.pe
Doctora en Educación, maestra en Docencia Universitaria y especialista en Salud Mental. Docente principal de pregrado y posgrado. Integró Cáritas Ayacucho (1989-1995) y actualmente enseña en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Piero Angelo Fracchia González
Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica | Ica | Perú
https://orcid.org/0000-0002-5936-4920
pianfra52@gmail.com
Cirujano dentista egresado de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, con formación orientada a la prestación de servicios odontológicos integrales. Desarrolla su actividad profesional con énfasis en la atención clínica, el diagnóstico, la prevención y el tratamiento de las enfermedades bucodentales, contribuyendo al fortalecimiento y la promoción de la salud bucal.

Resumen

¿Qué pesa más en el día a día de una enfermera: la carga técnica o la emocional? Este libro, titulado Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería, explora esa pregunta a partir de un estudio realizado en el Hospital Regional de Ayacucho durante 2014. Con una muestra de 91 enfermeras, la investigación buscó entender si la forma en que gestionan sus emociones influye en cuán satisfechas se sienten con su trabajo. Los resultados fueron claros: quienes mostraban un mejor manejo emocional tendían a experimentar mayor bienestar laboral, mientras que aquellas con menores competencias emocionales reflejaban con más frecuencia insatisfacción. El estudio concluye que la dimensión humana y emocional no es un complemento menor, sino un eje central para el desempeño y la calidad de vida en el entorno hospitalario.

Palabras clave:
Inteligencia emocional; satisfacción laboral; enfermería; relaciones interpersonales; ambiente hospitalario.

Abstract

What carries more weight in a nurse's daily routine: the technical workload or the emotional one? This book, titled Emotional Intelligence and Job Satisfaction of the Nursing Professional, explores this question through a study conducted at the Regional Hospital of Ayacucho in 2014. With a sample of 91 nurses, the research sought to understand whether the way they manage their emotions influences how satisfied they feel with their work. The findings were clear: those who showed better emotional management tended to experience greater job well-being, while those with lower emotional competencies more frequently reported dissatisfaction. The study concludes that the human and emotional dimension is not a minor complement, but a central element for performance and quality of life in the hospital environment.

Keywords:
Emotional intelligence; job satisfaction; nursing; interpersonal relationships; hospital environment.

Resumo

O que pesa mais no dia a dia de uma enfermeira: a carga técnica ou a emocional? Este livro, intitulado Inteligência Emocional e Satisfação Laboral do Profissional de Enfermagem, explora essa questão a partir de um estudo realizado no Hospital Regional de Ayacucho em 2014. Com uma amostra de 91 enfermeiras, a pesquisa buscou compreender se a forma como gerenciam suas emoções influencia o quanto se sentem satisfeitas com o trabalho. Os resultados foram claros: aquelas que apresentavam melhor manejo emocional tendiam a vivenciar maior bem-estar laboral, enquanto as com menores competências emocionais reportavam com mais frequência insatisfação. O estudo conclui que a dimensão humana e emocional não é um complemento menor, mas um eixo central para o desempenho e a qualidade de vida no ambiente hospitalar.

Palavras-chave:
Inteligência emocional; satisfação no trabalho; enfermagem; relações interpessoais; ambiente hospitalar.

Inteligencia emocional y satisfacción laboral del profesional de enfermería

CONTENIDO

Revisión por pares 7
Peer Review 7
Sobre los autores 8
About the authors 8
Resumen 10
Abstract 10
Resumo 11
Agradecimiento 16

Capítulo I 18
Introducción 18

Capítulo II 29
Un encuentro con quienes cuidan: la muestra que hizo posible esta mirada 29
Cómo se construyó este estudio 30
Para medir la inteligencia emocional 32
Test de inteligencia emocional 32
Escala general de satisfacción laboral 35
Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados 37
Las dimensiones de lo emocional y su vínculo con lo que se siente en el trabajo 38

Capítulo III 44
Emociones y sentido en el trabajo de cuidar 44
El mundo interior y la llama que enciende el trabajo 45
Las dimensiones del mundo interior y su vínculo con lo que rodea el trabajo 50
El cruce entre el mundo emocional y la experiencia laboral 56
El vínculo que confirma lo que el corazón ya sabía 58

Capítulo IV 62
El eco de las emociones en la práctica de cuidar 62
Inteligencia emocional en el ejercicio profesional: un recurso para el cuidado 63
La satisfacción laboral en el personal de enfermería: entre lo esperado y lo vivido 66
Dimensiones emocionales y su vínculo con la experiencia laboral 67
Un vínculo que se confirma: la fuerza de la relación entre emoción y satisfacción 69
Implicaciones para la práctica y la investigación en enfermería 71

Capítulo V 75
El eco de las emociones en la práctica de cuidar 75
Las dimensiones emocionales y su vínculo con el sentido del trabajo 77
La doble influencia de lo emocional y sus implicaciones para la gestión 78

Referencias 82

TABLAS

Tabla 1. 30

Tabla 2. 32

Tabla 3. 34

Tabla 4. 34

Tabla 5. 36

Tabla 6. 37

Tabla 7. 39

Tabla 8. 40

Tabla 9. 41

Tabla 10. Percepción emocional según satisfacción laboral intrínseca 45

Tabla 11. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras 47

Tabla 12. Regulación emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras 48

Tabla 13. Percepción emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras 51

Tabla 14. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras 52

Tabla 15. Regulación emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras 54

Tabla 16. Inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras 57

Tabla 17. Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras 59

FIGURAS

Figura 1. Percepción emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras 46

Figura 2. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras 47

Figura 3. Regulación emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras 49

Figura 4. Percepción emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014. 51

Figura 5. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras 53

Figura 6. Regulación emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras 55

Figura 7. Inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras 57

Figura 8.Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras 60

Agradecimiento

Expresamos un sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga y a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, instituciones que, desde su compromiso con la formación profesional y la investigación, hicieron posible el desarrollo de esta publicación. La primera versión de esta tesis doctoral fue sustentada en sus aulas, y fue allí donde el rigor académico y la vocación de servicio que las caracterizan brindaron el entorno propicio para consolidar los conocimientos, habilidades y valores que guiaron este trabajo. Su permanente dedicación a la excelencia educativa no solo acompañó el proceso investigativo, sino que también marcó el sentido ético y profesional de cada etapa recorrida. A ambas casas de estudio, nuestro reconocimiento por haber sido parte fundamental de este camino.

A la Escuela de posgrado y, de manera especial, a la Escuela Profesional de Enfermería, por brindar una formación integral sustentada en el rigor científico, la ética y el compromiso con el cuidado de la salud. Agradecemos a sus autoridades, docentes y personal administrativo por el acompañamiento constante, la enseñanza impartida y las oportunidades ofrecidas para el desarrollo académico e investigativo.

Nuestro reconocimiento al Hospital Regional de Ayacucho, por abrir sus puertas y brindar las facilidades necesarias para la ejecución de la investigación, permitiendo el acceso a la información y el desarrollo del trabajo de campo en un ambiente de respeto y colaboración institucional.

A las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, expresamos nuestro especial agradecimiento por su valiosa participación, disposición y confianza durante el proceso de recolección de información. Su experiencia, compromiso profesional y colaboración hicieron posible alcanzar los objetivos propuestos y constituyen el aporte más valioso de esta investigación.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo y culminación de esta obra. Su apoyo, confianza y estímulo representaron una motivación permanente para culminar este trabajo, con la esperanza de que sus aportes favorezcan la generación de nuevos conocimientos y contribuyan al fortalecimiento de la profesión de enfermería y de la salud pública.

Capítulo I
Introducción

Las organizaciones sanitarias se encuentran en un proceso continuo de cambio motivado por las demandas del contexto externo y por la capacidad de adaptación de los empleados que en ellas trabajan. Para que las organizaciones prosperen y sobrevivan se requiere una sustancial participación psicológica que pone a prueba las competencias psicosociales del trabajador (a).

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

Investigaciones realizadas, a nivel mundial, sobre Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios, describen que existe una relación positiva. Es decir, los profesionales de enfermería que presentan una mayor reparación emocional son los que están más satisfechos con el contenido de su trabajo. También existe una relación positiva entre el factor reparación emocional y la satisfacción laboral general (Berrios, 2006).

La satisfacción de los profesionales de salud es un elemento que forma parte de la calidad de la atención prestada. En esta perspectiva, se reconoce que el profesional de enfermería es un componente importante dentro del equipo de la atención integral de la salud.

En este contexto, es necesario evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción que experimentan las Enfermeras en su centro laboral, la cual está condicionada por numerosos factores, tales como la emoción

que presentan en el momento, el ambiente físico, la interrelación con sus compañeros y jefes, etc.

El objetivo del presente estudio fue conocer la correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional de Ayacucho a través del diseño no experimental, correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 91 enfermeras seleccionadas al azar, aplicando el test de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral.

Los resultados determinaron que la inteligencia emocional tuvo nivel medio en el 45,1% de enfermeras, de las cuales, 40,7% expresa satisfacción laboral moderada, 3,3% satisfacción y 1,1% insatisfacción. La inteligencia emocional tuvo nivel bajo en el 39,6% de enfermeras, de quienes, 25,3% expresa insatisfacción laboral y 14,3% satisfacción moderada. Contrastando la hipótesis se concluye que existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($r_s = 0{,}958$; $p < 0{,}05$).

Los resultados de la investigación benefician a los usuarios que acuden al hospital y al colegio de enfermeros (as). Por otro lado, servirá como antecedente para futuros trabajos de investigación referidos a las variables en estudio.

Las limitaciones durante el desarrollo de la investigación estuvieron referidas a la negativa de algunas enfermeras para participar en la investigación, por lo que fueron reemplazadas por otras profesionales que cumplían los criterios de inclusión.

La presente investigación tiene la siguiente estructura: introducción, marco teórico, planteamiento del problema, metodología, instrumentos de investigación, contrastación de hipótesis resultados,

discusión, presentación, interpretación y discusión de resultados; conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se consignan las fuentes de información y anexo.

Los antecedentes revisados permiten advertir que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral constituyen variables estrechamente vinculadas dentro del ejercicio profesional de enfermería, especialmente en contextos hospitalarios caracterizados por elevadas demandas emocionales, presión asistencial y relaciones interpersonales complejas. En esa línea, Perea et al. (2008), encontraron que la regulación emocional mantiene relación con la satisfacción laboral extrínseca en enfermeras de salud mental, evidenciando que la capacidad para manejar las emociones influye en la manera en que las profesionales perciben su entorno de trabajo. De manera semejante, Berrios (2006), sostiene que la reparación emocional es el componente de mayor peso en la predicción de la satisfacción laboral intrínseca y general, lo que sugiere que las competencias emocionales no solo favorecen el bienestar subjetivo, sino también una actitud más positiva frente al trabajo.

Estos hallazgos dialogan con lo planteado por Sánchez (2013), quien concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en la satisfacción laboral del profesional de enfermería, observando además que las enfermeras presentan niveles adecuados de atención, claridad y reparación emocional. Del mismo modo, Llacza (2016), identificó una correlación significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras asistenciales, confirmando que a mayores niveles de inteligencia emocional se desarrollan mejores percepciones sobre el ambiente laboral y el ejercicio profesional. En conjunto, estas investigaciones permiten comprender que las habilidades emocionales actúan como recursos de afrontamiento frente a las tensiones derivadas del trabajo hospitalario.

Por otro lado, varios estudios enfatizan que la satisfacción laboral no depende únicamente de factores emocionales individuales, sino también de condiciones institucionales y organizacionales. Martínez et al. (2008), identificaron que las relaciones con compañeros y jefes constituyen las dimensiones de mayor satisfacción entre enfermeras españolas que laboran en hospitales ingleses, mientras que la competencia profesional y la satisfacción por el trabajo generaban mayores niveles de insatisfacción. Esta perspectiva coincide con lo señalado por Dalila et al. (2009), quienes encontraron satisfacción en aspectos como el reconocimiento laboral y las relaciones entre pares, aunque persistían malestares vinculados con salarios, promociones, sobrecarga laboral y comunicación institucional. En ambos casos aparece una idea recurrente: las dinámicas organizacionales influyen profundamente en la experiencia subjetiva del trabajo de enfermería.

En esa misma dirección, Tapia et al. (2009), evidenciaron altos niveles de insatisfacción en dimensiones relacionadas con las condiciones físicas del trabajo, el salario, las posibilidades de ascenso y la gestión hospitalaria. Sus resultados muestran que gran parte de la insatisfacción laboral se ubica en factores extrínsecos, vinculados con políticas institucionales y condiciones estructurales del empleo. Esta problemática también fue observada por Palomino (2013), quien encontró que las dimensiones con mayor incidencia sobre el compromiso laboral fueron la interacción con el jefe inmediato y el trabajo actual, mientras que la remuneración e incentivos constituyeron el principal foco de insatisfacción. De algún modo, estos estudios reflejan que la satisfacción laboral en enfermería no puede comprenderse aislada de las condiciones materiales y simbólicas que configuran el espacio hospitalario.

Asimismo, Paris (2010), aporta una mirada más amplia al señalar que la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo están asociados con variables como el afrontamiento de resolución de problemas, el apoyo emocional familiar y la percepción de justicia organizacional. En el caso específico de enfermería, destaca el afrontamiento cooperativo como estrategia relevante frente al estrés laboral. Esta reflexión se complementa con lo desarrollado por Duque (2012), quien sostiene que las organizaciones contemporáneas requieren profesionales capaces de integrar competencias emocionales y habilidades sociales para alcanzar desempeños laborales eficientes. Desde esta perspectiva, la inteligencia emocional deja de entenderse únicamente como una habilidad personal y pasa a ser considerada una competencia necesaria dentro de los procesos organizacionales y asistenciales.

Por otro lado, Camargo et al. (2012), demostraron que las intervenciones orientadas al fortalecimiento de la comunicación asertiva y el control emocional generan mejoras en los niveles de claridad y reparación emocional del personal de enfermería. Aunque los cambios no fueron absolutos, el estudio evidencia que las habilidades emocionales pueden desarrollarse mediante procesos formativos continuos. Esta idea guarda relación con los hallazgos de Lactayo (2012), quien identificó niveles promedio de inteligencia emocional en profesionales de enfermería, observándose mayores dificultades en el manejo del estrés. A su vez, Hinostroza y Llaccho (2008), encontraron que factores como la autoestima y la funcionalidad familiar se asocian significativamente con la inteligencia emocional, lo cual permite entender que las competencias emocionales también se construyen desde trayectorias personales y contextos familiares.

Finalmente, investigaciones como las de Mederos (2016) y Pariona (2016), reafirman la importancia de la satisfacción laboral en el desempeño y bienestar del personal de salud. Mederos encontró que la calidad de vida profesional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, mientras que Pariona identificó que mayores niveles de satisfacción se asocian con mejores desempeños laborales. En conjunto, estos antecedentes permiten reconocer que la inteligencia emocional, la satisfacción laboral, la calidad de vida y el desempeño constituyen dimensiones interrelacionadas dentro del trabajo de enfermería. Más allá de los indicadores cuantitativos, las investigaciones revisadas revelan una realidad compleja en la que las enfermeras enfrentan exigencias emocionales permanentes, condiciones institucionales muchas veces limitadas y la necesidad constante de sostener vínculos humanos en escenarios atravesados por el dolor, el cuidado y la responsabilidad profesional.

Las bases teóricas sobre emoción e inteligencia emocional muestran que las emociones han sido entendidas desde distintas perspectivas psicológicas, fisiológicas y sociales. Marianetti (2005), señala que el término emoción se relaciona con movimiento y cambio, mientras que Medina (2007); Choliz (2005) y Dicaprio (1995), coinciden en que las emociones constituyen respuestas internas y externas que involucran componentes fisiológicos, cognitivos y conductuales. Desde otra mirada, Goleman (2000), sostiene que las emociones integran sentimientos, pensamientos y tendencias de acción, mientras que Lazarus (1994), las interpreta como procesos de evaluación cognitiva frente a situaciones cotidianas. Del mismo modo, Sroufe (2000), considera que las emociones comprenden dimensiones fisiológicas, sociales y comportamentales. En relación con las teorías emocionales, Marianetti (2005), describe los aportes de James-Lange, Cannon-Bard, Lindsley y Papez-Mc Lean, quienes explican la emoción desde procesos fisiológicos, talámicos, ac-

tivadores y del sistema límbico. Asimismo, Quiñones (2009), distingue componentes cualitativos y cuantitativos de las emociones.

Respecto a la inteligencia emocional, Salovey y Mayer (1990), la definen como la capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas. Posteriormente, Goleman (1995), amplía esta propuesta al incluir competencias personales y sociales relacionadas con la personalidad y el desempeño interpersonal. Mayer et al. (2008); Mayer y Salovey (1997); Caruso et al. (2002), desarrollan el modelo de habilidad, centrado en la percepción, comprensión y regulación emocional. Por otro lado, Petrides et al. (2004); Petrides y Furnham (2001); Pérez et al. (2005) y Aguado (2005) presentan el modelo de rasgo, basado en autopercepciones emocionales y procesos metacognitivos. A su vez, Davis y Humphrey (2012), sostienen que tanto la inteligencia emocional rasgo como habilidad contribuyen a la salud mental, mientras que Goleman (1995); Bar-On (2006) y Boyatzis (2008), integran competencias emocionales, motivacionales y sociales dentro de los modelos mixtos.

Las dimensiones de la inteligencia emocional propuestas por Mayer y Salovey (1997), retomadas por Extremera y Fernández (2001) y Fernández Berrocal et al. (2001), comprenden la percepción, comprensión y regulación emocional. Goleman (1995), añade habilidades intrapersonales e interpersonales como el autoconocimiento, control emocional, automotivación, empatía y relaciones interpersonales. Estas competencias adquieren mayor relevancia en enfermería, debido a las exigencias emocionales presentes en el trabajo asistencial. Reeves (2005), sostiene que la inteligencia emocional facilita relaciones terapéuticas efectivas, mientras que Bellack (1999) y Hurley (2008), indican que muchas enfermeras no reciben suficiente formación emocional durante su preparación profesional. Montes y Augusto (2007), Jones y Johnson (2000)

y Chan et al. (2011), advierten que el contacto permanente con el dolor, el sufrimiento y la muerte genera estrés, ansiedad y agotamiento físico y psicológico en el personal de enfermería. Asimismo, Martins et al. (2010), concluyen que la inteligencia emocional se relaciona con la salud y el bienestar.

En cuanto a la satisfacción laboral, Robbins (1994); Feldman y Arnold (1995), la definen como el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que las personas desarrollan hacia su trabajo, influenciados por las condiciones laborales, recompensas, relaciones interpersonales y características personales. O'Reilly (1991), añade que las características intrínsecas y extrínsecas del trabajo condicionan el compromiso y satisfacción inicial del trabajador. Robbins (1994), también señala que el tamaño del grupo laboral influye en la participación, interacción y conflictos dentro de la organización.

Las teorías de satisfacción laboral explican que el bienestar en el trabajo depende tanto de factores internos como externos. Herzberg plantea la teoría bifactorial, distinguiendo factores motivacionales vinculados al crecimiento personal y factores higiénicos relacionados con las condiciones laborales. Dawis y Lofquist (1984), desde la teoría del ajuste en el trabajo, enfatizan la correspondencia entre trabajador y ambiente laboral. Hulen (1966), mediante la teoría del grupo de referencia social, sostiene que las percepciones laborales dependen de normas sociales y contextos comunitarios, mientras que Locke (1984), desde la teoría de la discrepancia, afirma que la satisfacción surge cuando el trabajo permite alcanzar valores personales y expectativas individuales.

En relación con las dimensiones de la satisfacción laboral, Cifuentes (2012), diferencia factores higiénicos o extrínsecos, como salario, supervisión y condiciones de trabajo, y factores motivacionales o in-

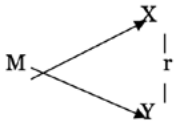
trínsecos, relacionados con reconocimiento, desarrollo personal y autorrealización. Atalaya (1999), describe formas de manifestación de la insatisfacción laboral como abandono, negligencia, expresión y lealtad, mientras que Robbins (1993), señala que los trabajadores suelen canalizar su descontento mediante reclamos o mecanismos colectivos. Finalmente, Atalaya (1999), propone que la insatisfacción puede enfrentarse mediante cambios en las condiciones laborales, reasignación de puestos o modificación de percepciones y expectativas laborales.

Capítulo II

Un encuentro con quienes cuidan: la muestra que hizo posible esta mirada

Cómo se construyó este estudio

Es una investigación no experimental, correlacional y transversal. Esquemáticamente se representa así:



Donde:

M Muestra

X Variable 1 (Inteligencia emocional)

Y Variable 2 (Satisfacción laboral)

r Correlación entre variables

Participación

Constituida por 120 (100%) enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla 1.

Criterios	Inclusión	Exclusión
Tiempo de servicio	Mayor de 1 año	Menor de 1 año
Condición laboral	Nombradas y contratadas	Pasantía
Estancia	Activa	Vacaciones

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Muestra

Integrada por 91 (75,8%) enfermeras asistenciales y fue determinada con la siguiente fórmula estadística:

$$n \geq NZ^2_{\alpha/2}pq/\{[E^2N-1]+[Z^2_{\alpha/2}pq]\}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra

z : Nivel de confianza del 95% (1.96)

p : Proporción de éxito del 50% (0.5)

q : 1 – p (0.5)

e : Error muestral del 5% (0.05)

N : Población (120)

Muestreo. Probabilístico al azar simple.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la evaluación psicométrica, porque la inteligencia emocional y la satisfacción laboral son constructos psicológicos. El procedimiento de acopio de información fue el siguiente:

a. Se solicitó autorización al señor director del Hospital Regional de Ayacucho para acceder a la muestra en estudio y proceder con la aplicación de los instrumentos.

b. Se coordinó con la señora jefa del departamento de Enfermería para ingresar a los diferentes servicios para la recolección de datos.

c. Se aplicaron los instrumentos de acuerdo a especificaciones de la ficha técnica previa sensibilización y consentimiento informado.

d. Se realizó el control de calidad de los instrumentos aplicados para garantizar que todos los ítems hayan sido resueltos.

Para medir la inteligencia emocional

Test de inteligencia emocional

Identificación. TMMS-24.

Autores. Salovey et al. (1995).

Descripción. La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el metaconocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas. La TMMS-24 contiene tres dimensiones claves de la Inteligencia Emocional con 8 ítems cada una de ellas:

Tabla 2.

Dimensión	Definición
Percepción emocional	Soy capaz de sentir y expresar los sentimientos de forma adecuada.
Comprensión de sentimientos	Comprendo bien mis estados emocionales.
Regulación emocional	Soy capaz de regular los estados emocionales correctamente.

Las opciones de los ítems tienen escalamiento Likert:

Nada de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3

Nota: González Paucarhuanca (2017).

- **Tiempo de administración**. 15 minutos en promedio.
- **Tipo de administración**. Individual o colectivo (auto-administrado).

Confiabilidad. Determinada en una muestra piloto de 20 enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach debido al carácter politómico de las opciones. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0,913 (alta fiabilidad).

Validez. Efectivizada a través del juicio de expertos, en el que participaron doctores en salud pública y áreas afines, quienes opinaron sobre la pertinencia de los instrumentos.

Norma de administración. A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Norma de evaluación. Para corregir y obtener una puntuación en cada uno de los factores, sume los ítems del 1 al 8 para el factor percepción, los ítems del 9 al 16 para el factor comprensión y del 17 al 24 para el factor regulación. Luego mire su puntuación en cada una de las tablas

que se presentan. Se muestran los puntos de corte para hombres y mujeres, pues existen diferencias en las puntuaciones para cada uno de ellos. Recuerde que la veracidad y la confianza de los resultados obtenidos dependen de lo sincero que haya sido al responder a las preguntas.

Tabla 3.

Dimensiones	Puntuación para mujeres
Percepción	Debe mejorar su percepción: presta poca atención (≤ 13)
	Adecuada percepción (14 a 19)
	Debe mejorar su percepción: presta demasiada atención (≥ 20)
Comprensión	Debe mejorar su comprensión (≤ 13)
	Adecuada comprensión (14 a 19)
	Excelente comprensión (≥ 20)
Regulación	Debe mejorar su regulación (≤ 13)
	Adecuada regulación (14 a 19)
	Excelente regulación (≥ 20)

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Evaluación. La evaluación del nivel de inteligencia emocional toma en consideración los siguientes intervalos.

Tabla 4.

Inteligencia emocional	Baja (≤ 40)
	Media (41–56)
	Alta (≥ 57)

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Escala general de satisfacción laboral

- **Identificación**. Overall Job Satisfaction Scale.
- **Autores**. Warr et al. (1979).

Descripción. La Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes: a) Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado; b) Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencias de su formación. La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo mediante 15 ítems. Está formada por dos subescalas:

Subescala de factores intrínsecos. Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

Subescala de factores extrínsecos. Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). Las opciones de los ítems tienen escalamiento Likert:

Tabla 5.

Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha
1	2	3

Nota: González Paucarhuanca (2017).

- **Tiempo de administración**. 10 minutos en promedio.
- **Tipo de administración**. Individual o colectivo (auto-administrado).

Confiabilidad. Determinada en una muestra piloto de 20 enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach debido al carácter politómico de las opciones. El coeficiente de fiabilidad obtenido fue de 0,935 (alta fiabilidad).

Validez. Efectivizada a través del juicio de expertos, en el que participaron doctores en salud pública y áreas afines, quienes opinaron sobre la pertinencia de los instrumentos.

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

Norma de evaluación. Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 3 a Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 45, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible es recomendable el uso separado de las sub escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 21 (satisfacción intrínseca) y 8 y 24 (satisfacción extrínseca).

Tabla 6.

Dimensiones	Puntuación
Factores intrínsecos	Insatisfecha (≤ 11)
	Moderadamente satisfecha (12 a 16)
	Satisfecha (≤ 17)
Factores extrínsecos	Insatisfecha (≤ 13)
	Moderadamente satisfecha (14 a 19)
	Satisfecha (≤ 20)
Satisfacción laboral	Insatisfecha (≤ 25)
	Moderadamente satisfecha (26 a 35)
	Satisfecha (≤ 36)

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de resultados

El procesamiento estadístico fue informático con la aplicación del Software IBM-SPSS versión 23,0. El estadígrafo de contraste de hipótesis fue el Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman y la discusión se efectivizó a través de la confrontación de las conclusiones con los antecedentes de estudio y los planteamientos del marco teórico. La interpretación del Coeficiente de Correlación se rige por los siguientes parámetros:

a) Tipo de correlación

$r_s > 0$: Correlación positiva

$r_s < 0$: Correlación negativa

b) Grado de correlación

$r_s = 0{,}00$: Nula

$r_s = 0{,}25$: Débil o baja

$r_s = 0{,}50$: Moderada o media

$r_s = 0{,}75$: Fuerte o alta

$r_s = 1{,}00$: Perfecta

c) Significación de la correlación

$p \geq 0{,}05$: No significativa

$p < 0{,}05$: Significativa

$p < 0{,}01$: Altamente significativa

$p < 0{,}001$: Muy altamente significativa

Las dimensiones de lo emocional y su vínculo con lo que se siente en el trabajo

Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis fue determinada a través del Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman, al 95% de nivel de confianza. Es una medida de asociación lineal adecuada para estudiar la relación entre variables, por lo menos, de escala ordinal. El cálculo del coeficiente viene dado por la siguiente función de prueba:

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n\left(n^2 - 1\right)}$$

Donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

Proceso de prueba de hipótesis

Hipótesis general

- H_o No existe correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho, 2014 en más 70%.
- H_i Existe correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho, 2014 en más del 70%.

Tabla 7.

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	,958
	Coeficiente de determinación	91,78%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91

Nota: González Paucarhuanca (2017). Hi: rs ≠ 0, Ho: rs = 0

La significación (0,000) asociada al Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman menor del 5% (0,05), es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho en un 91,78% (r_s = 0,958; p < 0,05).

Hipótesis específicas

- H_{o1} No existe correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral intrínseca en más del 70%.

- H_{i1} Existe correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral intrínseca en más del 70%.

Tabla 8.

Rho de Spearman		Satisfacción intrínseca
Percepción	Coeficiente de correlación	,971
	Coeficiente de determinación	94,3%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Comprensión	Coeficiente de correlación	,946
	Sig. (bilateral)	,000
	Coeficiente de determinación	89,49%
	N	91
Regulación	Coeficiente de correlación	,929
	Coeficiente de determinación	86,30%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91

Hi: rs ≠ 0, Ho: rs = 0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

La significación (0,000) asociada al Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman menor del 5% (0,05), es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe correlación direc-

ta y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral intrínseca: percepción (r_s = 0,971; p < 0,05), compresión (r_s = 0,946; p < 0,05) y regulación (r_s = 0,929; p < 0,05) en más del 70%.

- H_{o2} No existe correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca en más del 70%.

- H_{i2} Existe correlación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca en más del 70%.

Tabla 9.

Rho de Spearman		Satisfacción extrínseca
Percepción	Coeficiente de correlación	,936
	Coeficiente de determinación	87,60%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Comprensión	Coeficiente de correlación	,892
	Coeficiente de determinación	79,57%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91
Regulación	Coeficiente de correlación	,883
	Coeficiente de determinación	77,97%
	Sig. (bilateral)	,000
	N	91

Nota: González Paucarhuanca (2017). Hi: rs ≠ 0, Ho: rs = 0

La significación (0,000) asociada al Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman menor del 5% (0,05), es evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, existe correlación direc-

ta y significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral extrínseca: percepción (r_s = 0,936; p < 0,05), compresión (r_s = 0,892; p < 0,05) y regulación (r_s = 0,883; p < 0,05) en más del 70%.

Capítulo III

Emociones y sentido en el trabajo de cuidar

El mundo interior y la llama que enciende el trabajo

ay una parte del trabajo que no se ve en los contratos ni se mide en los horarios. Es esa dimensión íntima que tiene que ver con lo que el trabajo significa para quien lo realiza: el reconocimiento que se recibe, la sensación de estar haciendo algo valioso, la responsabilidad asumida y la posibilidad de crecer como persona y como profesional. Esa es la satisfacción intrínseca, y quizás sea la más esquiva de medir, pero también la más profunda.

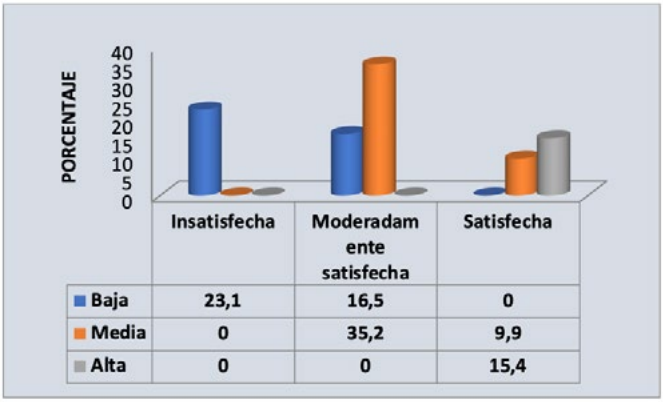
El estudio se propuso explorar si la manera en que las enfermeras manejan su mundo emocional tiene algo que ver con esta satisfacción interna. Para ello, examinó la relación entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional —percepción, comprensión y regulación— y la satisfacción que surge del contenido mismo del trabajo.

Tabla 10. Percepción emocional según satisfacción laboral intrínseca

Percepción emocional		Satisfacción laboral intrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	21	15	0	36
	%	23,1	16,5	0,0	39,6
Media	Nº	0	32	9	41
	%	0,0	35,2	9,9	45,1
Alta	Nº	0	0	14	14
	%	0,0	0,0	15,4	15,4
Total	Nº	21	47	23	91
	%	23,1	51,6	25,3	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017). Percepción emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014.

Figura 1. Percepción emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 10.

La percepción emocional alcanzó un nivel intermedio en el 45,1% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. De este grupo, el 35,2% manifestó una satisfacción laboral intrínseca moderada, mientras que el 9,9% reportó satisfacción respecto a los aspectos internos de su labor. En contraste, el 39,6% de las profesionales presentó un nivel bajo de percepción emocional; entre ellas, el 23,1% evidenció insatisfacción laboral intrínseca y el 16,5% mostró una satisfacción moderada. Estos resultados permiten apreciar que las enfermeras con una mejor capacidad para reconocer y comprender sus emociones tienden a experimentar una valoración más favorable de su actividad profesional.

Los hallazgos sugieren que la percepción emocional guarda relación con la satisfacción laboral intrínseca del personal de enfermería. En ese sentido, fortalecer las competencias emocionales podría contribuir a mejorar el bienestar laboral, favorecer las relaciones interpersonales

en el entorno hospitalario y potenciar la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

Tabla 11. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras

Comprensión de sentimientos		Satisfacción laboral intrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	21	14	0	35
	%	23,1	15,4	0,0	38,5
Media	Nº	0	32	9	41
	%	0,0	35,2	9,9	45,1
Alta	Nº	0	1	14	15
	%	0,0	1,1	15,4	16,5
Total	Nº	21	47	23	91
	%	23,1	51,6	25,3	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 2. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 11.

La comprensión de los sentimientos se ubicó en un nivel medio en el 45,1% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Dentro de este grupo, el 35,2% manifestó una satisfacción laboral intrínseca moderada y el 9,9% expresó satisfacción con los aspectos internos de su trabajo. Asimismo, la comprensión emocional se presentó en un nivel bajo en el 38,5% de las profesionales, de las cuales el 23,1% evidenció insatisfacción laboral intrínseca, mientras que el 15,4% reportó una satisfacción moderada.

Estos resultados muestran que una mayor capacidad para interpretar y comprender los propios estados emocionales se asocia con una percepción más favorable de la experiencia laboral. Los datos permiten observar que la comprensión emocional constituye un elemento relacionado con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Por ello, promover estrategias orientadas al desarrollo de habilidades emocionales podría favorecer una mejor adaptación a las exigencias del entorno hospitalario, fortalecer el bienestar del profesional y contribuir a una atención más integral hacia los pacientes.

Tabla 12. Regulación emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras

Regulación emocional		Satisfacción laboral intrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	21	17	0	38
	%	23,1	18,7	0,0	41,8
Media	Nº	0	24	5	29
	%	0,0	26,4	5,5	31,9
Alta	Nº	0	6	18	24
	%	0,0	6,6	19,8	26,4

Regulación emocional		Satisfacción laboral intrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Total	Nº	21	47	23	91
	%	23,1	51,6	25,3	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 3. Regulación emocional según satisfacción laboral intrínseca de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 12.

La regulación emocional se presentó en un nivel bajo en el 41,8% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. De este grupo, el 23,1% manifestó insatisfacción laboral intrínseca y el 18,7% reportó una satisfacción laboral intrínseca moderada. Por otro lado, el 31,9% de las profesionales alcanzó un nivel medio de regulación emocional, entre quienes el 26,4% expresó una satisfacción laboral intrínseca moderada y el 5,5% señaló sentirse satisfecha con los aspectos internos de su trabajo. Estos resultados sugieren que una mayor capacidad para gestionar y

controlar las emociones se relaciona con una percepción más favorable del entorno laboral y de las actividades que desempeñan. Los hallazgos evidencian que la regulación emocional constituye una competencia vinculada al bienestar laboral del personal de enfermería. El fortalecimiento de esta habilidad podría contribuir a un mejor manejo de las demandas asistenciales, reducir el impacto del estrés laboral y favorecer una mayor satisfacción con el ejercicio profesional.

Las dimensiones del mundo interior y su vínculo con lo que rodea el trabajo

La satisfacción laboral no depende únicamente de lo que ocurre dentro de la persona, sino también de aquello que la envuelve. El entorno físico, el salario, los turnos, las condiciones en las que se desarrolla la jornada laboral: todos estos factores externos pesan en la balanza del bienestar. Pero, ¿acaso la manera en que una enfermera percibe, comprende y regula sus emociones tiene algo que ver con cómo valora estos aspectos?

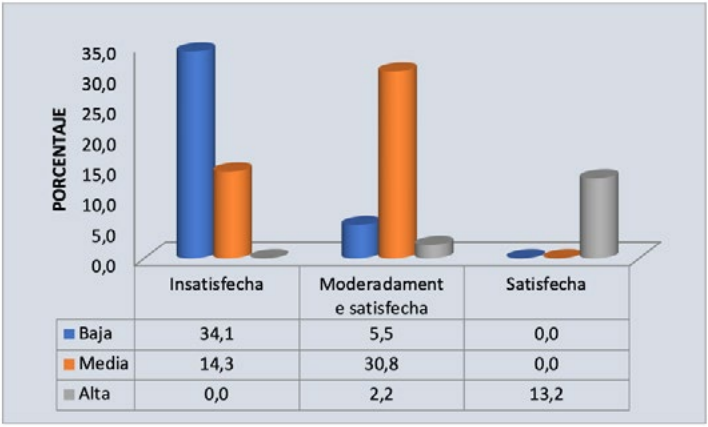
Para responder a esta pregunta, el estudio examinó la relación entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción extrínseca, entendida como aquella que proviene de las condiciones que rodean el trabajo más que del contenido de la tarea en sí misma.

Tabla 13. Percepción emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras

Percepción emocional		Satisfacción laboral extrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	31	5	0	36
	%	34,1	5,5	0,0	39,6
Media	Nº	13	28	0	41
	%	14,3	30,8	0,0	45,1
Alta	Nº	0	2	12	14
	%	0,0	2,2	13,2	15,4
Total	Nº	44	35	12	91
	%	48,4	38,5	13,2	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 4. Percepción emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014.



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 13.

La percepción emocional alcanzó un nivel medio en el 45,1% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Entre ellas, el 30,8% manifestó una satisfacción laboral extrínseca moderada, mientras que el 14,3% expresó insatisfacción respecto a las condiciones externas vinculadas con su trabajo. Por otro lado, el 39,6% de las profesionales presentó un nivel bajo de percepción emocional; dentro de este grupo, el 34,1% evidenció insatisfacción laboral extrínseca y el 5,5% reportó una satisfacción moderada. Estos resultados permiten observar que una mejor capacidad para identificar y reconocer las emociones se relaciona con una valoración más favorable de los factores externos presentes en el entorno laboral. Los datos sugieren que la percepción emocional puede estar asociada con la manera en que las enfermeras evalúan aspectos extrínsecos de su trabajo, como las condiciones laborales, el reconocimiento y el ambiente organizacional. En ese sentido, fortalecer las competencias emocionales y promover entornos de trabajo más favorables podría contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal de enfermería.

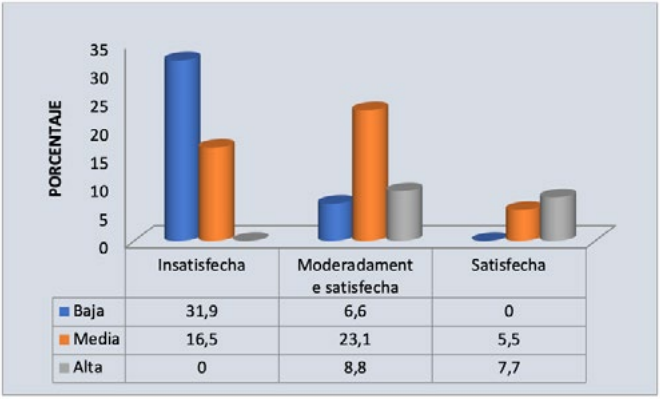
Tabla 14. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras

Comprensión de sentimientos		Satisfacción laboral extrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	29	6	0	35
	%	31,9	6,6	0,0	38,5
Media	Nº	15	21	5	41
	%	16,5	23,1	5,5	45,1
Alta	Nº	0	8	7	15
	%	0,0	8,8	7,7	16,5

Comprensión de sentimientos		Satisfacción laboral extrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Total	N°	44	35	12	91
	%	48,4	38,5	13,2	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 5. Comprensión de sentimientos según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 14.

La comprensión de los sentimientos se ubicó en un nivel medio en el 45,1% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Dentro de este grupo, el 23,1% manifestó una satisfacción laboral extrínseca moderada, el 16,5% expresó insatisfacción laboral y el 5,5% reportó satisfacción respecto a los factores externos relacionados con su desempeño profesional. En contraste, la comprensión emocional alcanzó un nivel bajo en el 38,5% de las profesionales, de las cuales el 31,9% evidenció insatisfacción laboral extrínseca y el 6,6% presentó una satisfacción moderada. Estos hallazgos sugieren que una mayor capacidad para inter-

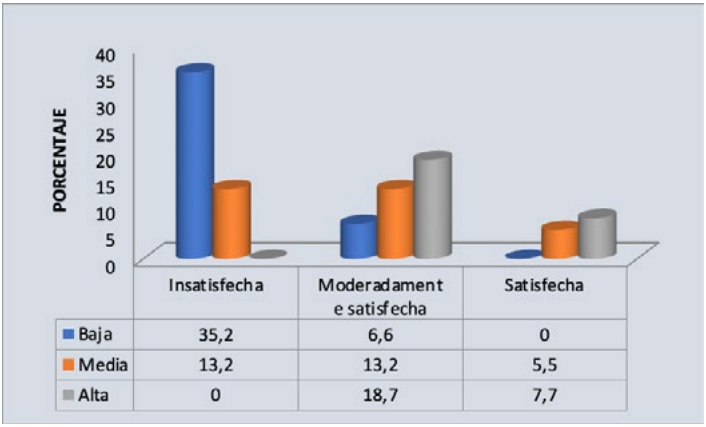
pretar y comprender los estados emocionales se asocia con una percepción más favorable de las condiciones externas presentes en el entorno de trabajo. Los resultados muestran que la comprensión emocional puede contribuir a una mejor adaptación frente a las exigencias y condiciones del ámbito hospitalario. En consecuencia, el fortalecimiento de estas habilidades favorecería una valoración más positiva de los factores laborales externos, promoviendo el bienestar del personal de enfermería y una atención más adecuada a los pacientes.

Tabla 15. Regulación emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras

Regulación emocional		Satisfacción laboral extrínseca			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	32	6	0	38
	%	35,2	6,6	0,0	41,8
Media	Nº	12	12	5	29
	%	13,2	13,2	5,5	31,9
Alta	Nº	0	17	7	24
	%	0,0	18,7	7,7	26,4
Total	Nº	44	35	12	91
	%	48,4	38,5	13,2	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 6. Regulación emocional según satisfacción laboral extrínseca de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 15.

La regulación emocional se presentó en un nivel bajo en el 41,8% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Dentro de este grupo, el 35,2% manifestó insatisfacción laboral extrínseca y el 6,6% reportó una satisfacción laboral moderada. Por otro lado, el 31,9% de las profesionales alcanzó un nivel medio de regulación emocional; entre ellas, el 13,2% expresó satisfacción laboral extrínseca moderada, otro 13,2% evidenció insatisfacción laboral y solo el 5,5% señaló sentirse satisfecha con los factores externos asociados a su trabajo. Estos resultados permiten observar que una limitada capacidad para manejar y regular las emociones suele acompañarse de una percepción menos favorable de las condiciones laborales externas. Los hallazgos sugieren que la regulación emocional desempeña un papel en la forma en que el personal de enfermería valora aspectos extrínsecos de su trabajo, como el ambiente laboral, el reconocimiento institucional y las condiciones de desempeño. Por ello,

el desarrollo de estrategias orientadas al fortalecimiento de esta habilidad podría contribuir a mejorar la satisfacción laboral y el bienestar de las profesionales en el ámbito hospitalario.

El cruce entre el mundo emocional y la experiencia laboral

Hasta ahora hemos explorado por separado el universo emocional de las enfermeras y su relación con las dimensiones intrínsecas y extrínsecas de la satisfacción laboral. Pero ¿qué ocurre cuando observamos el panorama completo? ¿Cómo se distribuye la inteligencia emocional en el grupo de profesionales y qué rostro tiene esa distribución cuando la cruzamos con la satisfacción general que ellas experimentan en su quehacer diario?

Para responder a estas preguntas, el estudio analizó la relación entre los niveles de inteligencia emocional —bajo, medio y alto— y los grados de satisfacción laboral —insatisfecha, moderadamente satisfecha y satisfecha—. Este cruce permite vislumbrar si existe un patrón claro que vincule un mejor manejo emocional con una experiencia laboral más positiva, o si, por el contrario, la satisfacción puede darse incluso en quienes presentan menores competencias emocionales.

Tabla 16. Inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras

Inteligencia emocional		Satisfacción laboral			Total
		Insatisfecha	Moderadamente satisfecha	Satisfecha	
Baja	Nº	23	13	0	36
	%	25,3	14,3	0,0	39,6
Media	Nº	1	37	3	41
	%	1,1	40,7	3,3	45,1
Alta	Nº	0	3	11	14
	%	0,0	3,3	12,1	15,4
Total	Nº	24	53	14	91
	%	26,4	58,2	15,4	100,0

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 7. Inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras



Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 16.

La inteligencia emocional se ubicó en un nivel medio en el 45,1% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Dentro de este grupo, el 40,7% manifestó una satisfacción laboral moderada, el 3,3% expresó satisfacción laboral y apenas el 1,1% reportó insatisfacción. En contraste, el 39,6% de las profesionales presentó un nivel bajo de inteligencia emocional; entre ellas, el 25,3% evidenció insatisfacción laboral y el 14,3% señaló una satisfacción laboral moderada. Estos resultados sugieren que niveles más favorables de inteligencia emocional se asocian con una mejor valoración de la experiencia laboral y con mayores niveles de satisfacción en el ejercicio profesional. Los hallazgos permiten apreciar que la inteligencia emocional constituye un recurso personal que favorece el bienestar del profesional de enfermería. La capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones puede contribuir a afrontar de mejor manera las demandas del entorno hospitalario, fortaleciendo la satisfacción laboral y promoviendo relaciones interpersonales más adecuadas dentro del equipo de salud.

El vínculo que confirma lo que el corazón ya sabía

Hasta ahora hemos recorrido el camino que va desde las dimensiones de la inteligencia emocional hasta los distintos rostros de la satisfacción laboral. Hemos visto cómo la percepción, la comprensión y la regulación emocional se entrelazan con lo que las enfermeras sienten respecto a su trabajo, tanto en aquello que nace desde adentro como en lo que proviene del entorno que las rodea. Pero queda una pregunta fundamental: cuando observamos la inteligencia emocional como un todo, ¿qué tan fuerte es su vínculo con la satisfacción laboral general?

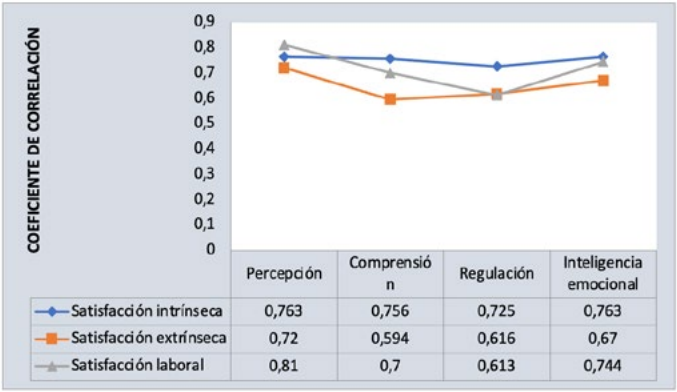
Para responderla, el estudio aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, una herramienta estadística que permite medir la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables. Los resultados, que se presentan a continuación, ofrecen una respuesta clara y contundente, confirmando que el mundo emocional y la experiencia laboral de las enfermeras están unidos por un lazo mucho más estrecho de lo que a veces se supone.

Tabla 17. Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras

Rho de Spearman		Satisfacción intrínseca	Satisfacción extrínseca	Satisfacción laboral
Percepción	Coeficiente de correlación	,971	,936	,968
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	91	91	91
Comprensión	Coeficiente de correlación	,946	,892	,934
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	91	91	91
Regulación	Coeficiente de correlación	,929	,883	,924
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	91	91	91
Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	,965	,923	,958
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	91	91	91

Nota: González Paucarhuanca (2017).

Figura 8.Coeficiente de correlación entre inteligencia emocional según satisfacción laboral de las enfermeras



	Percepción	Comprensión	Regulación	Inteligencia emocional
Satisfacción intrínseca	0,763	0,756	0,725	0,763
Satisfacción extrínseca	0,72	0,594	0,616	0,67
Satisfacción laboral	0,81	0,7	0,613	0,744

Nota: González Paucarhuanca (2017), en base a la tabla 17.

De acuerdo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se evidenció una relación directa y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho ($rs = 0{,}958$; $p < 0{,}05$). Este resultado indica que, a medida que aumenta el nivel de inteligencia emocional, también tiende a incrementarse el grado de satisfacción laboral, lo que refleja una asociación positiva de elevada magnitud entre ambas variables. La fuerte correlación encontrada sugiere que las competencias emocionales desempeñan un papel estrechamente vinculado con la satisfacción laboral del personal de enfermería. En consecuencia, promover el desarrollo de habilidades relacionadas con el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones podría favorecer el bienestar de las profesionales, fortalecer su adaptación al entorno hospitalario y contribuir a un mejor desempeño en la atención de los pacientes.

Capítulo IV

El eco de las emociones en la práctica de cuidar

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Los hallazgos obtenidos se exponen y analizan a la luz de los antecedentes teóricos y empíricos vinculados con ambas variables.

Inteligencia emocional en el ejercicio profesional: un recurso para el cuidado

En el ámbito de la enfermería, la inteligencia emocional constituye un referente conceptual que aporta a la comprensión de las dinámicas presentes en la atención de las personas, debido a que el trabajo asistencial demanda habilidades cognitivas, emocionales y relacionales. Su aplicación favorece la interacción interpersonal, fortalece los procesos comunicativos y contribuye al desarrollo de vínculos más adecuados dentro de los equipos de trabajo. Asimismo, este constructo involucra la capacidad de organizar el pensamiento y gestionar las emociones de manera consciente, aspectos que facilitan la toma de decisiones, el ejercicio del liderazgo, la creatividad y la construcción de entornos laborales colaborativos caracterizados por una comunicación abierta (Vargas, 2013).

Los resultados obtenidos evidenciaron que la inteligencia emocional se ubicó principalmente en un nivel medio (45,1%) entre las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, mientras que el 39,6% presentó un nivel bajo. Estos hallazgos difieren de los reportados por Hinostroza y Llaccho (2008), quienes, al evaluar a estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, identificaron que el 68,1% alcanzó un nivel bajo de inteligencia emocional y el 29,8% se situó en un nivel promedio.

De manera similar, los resultados también muestran diferencias con los encontrados por Sánchez (2013), en profesionales de enfermería de la Microred Cono Norte de Tacna, donde se registraron niveles adecuados de inteligencia emocional en las dimensiones de atención, claridad y regulación emocional. Por otro lado, los hallazgos guardan cierta semejanza con los obtenidos por Llacza (2016), en enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho, quien encontró una mayor concentración en el nivel bajo (39,2%), seguido del nivel alto (28,6%), promedio (19,3%), muy bajo (9,3%) y muy alto (3,6%).

Las diferencias observadas entre los estudios podrían estar relacionadas con las características de las poblaciones evaluadas, las condiciones laborales e institucionales, así como con las experiencias personales y profesionales que influyen en el desarrollo de las competencias emocionales. En el caso de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, el predominio del nivel medio sugiere la presencia de habilidades emocionales que les permiten afrontar las exigencias propias de la práctica asistencial, aunque todavía existen aspectos susceptibles de fortalecimiento para favorecer su bienestar y desempeño laboral.

La inteligencia emocional identificada en la población estudiada se ubicó en un nivel medio, con una tendencia hacia niveles bajos. Este resultado pone de manifiesto limitaciones en el desarrollo de competencias emocionales relacionadas con el trabajo colaborativo y con el establecimiento de relaciones adecuadas con los usuarios, sus familias y la comunidad. En el ámbito de la enfermería, estas habilidades adquieren especial relevancia debido a que la atención de salud exige una interacción constante con personas que atraviesan diversas necesidades físicas y emocionales.

Según Cooper y Sawaf (2008), la inteligencia emocional comprende la capacidad de reconocer, comprender y utilizar las emociones de manera adecuada, convirtiéndolas en una fuente de información, motivación, interacción e influencia en las relaciones humanas. Desde esta perspectiva, el manejo emocional constituye una herramienta necesaria para el ejercicio profesional, ya que favorece una comunicación más efectiva y una mejor adaptación a las demandas del entorno laboral.

En el caso del personal de enfermería, disponer de una adecuada inteligencia emocional facilita la expresión equilibrada de las propias emociones, la comprensión de los sentimientos ajenos y la regulación de las respuestas emocionales frente a situaciones complejas. Estas capacidades contribuyen a fortalecer las relaciones interpersonales y a mejorar la calidad de la atención brindada.

Los resultados obtenidos sugieren la existencia de oportunidades de mejora en el desarrollo de las habilidades emocionales de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. Esta situación puede estar asociada a diversos factores presentes en los procesos de socialización familiar, educativa y sociocultural, espacios donde se construyen progresivamente las competencias emocionales. En consecuencia, tanto la familia como las instituciones educativas desempeñan un papel relevante en la promoción de estrategias orientadas al reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones desde edades tempranas. De esta manera, se contribuiría a la formación de personas y futuros profesionales con mayores recursos para afrontar los desafíos académicos, laborales y sociales que demanda su desempeño cotidiano.

La satisfacción laboral en el personal de enfermería: entre lo esperado y lo vivido

Los resultados de la investigación evidenciaron que el 58,2% de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho presentó un nivel moderado de satisfacción laboral, mientras que el 26,4% manifestó insatisfacción. Estos hallazgos guardan semejanza con los reportados por Sánchez (2013), en la Microred Cono Norte de Tacna, donde el 60% de los profesionales de enfermería se encontraban medianamente satisfechos, el 26% muy satisfechos y el 14% insatisfechos.

Asimismo, los resultados coinciden con los obtenidos por Llacza (2016), en el Hospital San Juan de Lurigancho, quien encontró que el 48,6% de las enfermeras alcanzó un nivel moderado de satisfacción laboral, el 37,1% un nivel bajo y el 14,3% un nivel alto. De igual forma, Palomino (2013), al estudiar a profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, identificó que la satisfacción laboral se ubicaba en la categoría de medianamente satisfecha (63,31 ± 17,026 puntos). Este nivel predominó en dimensiones como el trabajo en general, la relación con el jefe inmediato, las oportunidades de progreso, la interacción con los compañeros y el ambiente laboral.

En función de estos resultados, se observa que las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho perciben su situación laboral con un grado moderado de satisfacción. Esta condición podría indicar que las expectativas relacionadas con aspectos intrínsecos y extrínsecos del trabajo no se encuentran plenamente cubiertas por las condiciones existentes en la institución. Cuando ello ocurre, pueden generarse efectos sobre la motivación, el compromiso y el desempeño profesional.

En las organizaciones de salud, la satisfacción laboral constituye un elemento asociado al involucramiento del personal con sus funciones y responsabilidades. Los profesionales que experimentan mayores niveles de satisfacción suelen mostrar una mejor disposición hacia el trabajo, mayor participación en las actividades institucionales y una actitud más favorable frente a los desafíos cotidianos. En cambio, la insatisfacción puede estar acompañada de percepciones de sobrecarga, limitadas oportunidades de crecimiento y una valoración menos favorable de las recompensas obtenidas en relación con el esfuerzo realizado.

Dimensiones emocionales y su vínculo con la experiencia laboral

El análisis de las variables estudiadas permitió evidenciar la existencia de una relación directa y estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Respecto a la satisfacción laboral intrínseca, se identificaron correlaciones elevadas con la percepción emocional ($rs = 0{,}971$; $p < 0{,}05$), la comprensión emocional ($rs = 0{,}946$; $p < 0{,}05$) y la regulación emocional ($rs = 0{,}929$; $p < 0{,}05$). De igual manera, la satisfacción laboral extrínseca mostró asociaciones significativas con la percepción emocional ($rs = 0{,}936$; $p < 0{,}05$), la comprensión emocional ($rs = 0{,}892$; $p < 0{,}05$) y la regulación emocional ($rs = 0{,}883$; $p < 0{,}05$). Estos resultados indican que, a medida que se fortalecen las competencias emocionales, también tiende a mejorar la valoración que las enfermeras realizan de los distintos aspectos de su trabajo.

Los hallazgos obtenidos coinciden con los reportados por Perea et al. (2008), en España, quienes identificaron diferencias estadísticamente

significativas al comparar grupos según el factor de regulación emocional en relación con la satisfacción laboral extrínseca, encontrando una asociación alta ($F = 5,382$; $w^2 = 0,25$; $p < 0,05$). Asimismo, determinaron una relación de similar magnitud con la satisfacción laboral global ($F = 5,82$; $w^2 = 0,27$; $p < 0,01$), lo que respalda la importancia de las habilidades emocionales en el contexto laboral.

De forma semejante, Llacza (2016), en un estudio realizado con enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho, estableció una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ($rs = 0,796$; $p < 0,01$). Además, encontró asociaciones positivas entre la satisfacción laboral y dimensiones específicas como la autoconciencia ($rs = 0,803$; $p < 0,01$), el control emocional ($rs = 0,858$; $p < 0,01$), la automotivación ($rs = 0,894$; $p < 0,01$), el reconocimiento de las emociones de los demás ($rs = 0,878$; $p < 0,01$) y las habilidades para las relaciones interpersonales ($rs = 0,805$; $p < 0,01$).

Los resultados evidenciaron que las enfermeras con niveles bajos de percepción, comprensión y regulación emocional tendieron a presentar menores niveles de satisfacción laboral. En cambio, aquellas que alcanzaron niveles más elevados en estas dimensiones mostraron una mayor satisfacción con su trabajo. Este comportamiento sugiere que los componentes de la inteligencia emocional actúan de manera articulada y mantienen una asociación similar con la satisfacción laboral, contribuyendo conjuntamente al bienestar profesional.

En este contexto, una adecuada inteligencia emocional favorece el reconocimiento, comprensión y manejo de las propias emociones, así como la interpretación de los estados emocionales de otras personas. Estas capacidades facilitan el establecimiento de relaciones interpersonales más satisfactorias con los usuarios, sus familias y los integrantes

del equipo de salud, generando una mayor sensación de bienestar y realización en el ejercicio profesional.

Un vínculo que se confirma: la fuerza de la relación entre emoción y satisfacción

Asimismo, se identificó una correlación directa y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral, tanto intrínseca (rs = 0,965) como extrínseca (rs = 0,923). Estos resultados indican que el incremento de las habilidades emocionales se encuentra asociado con una mejor valoración de los factores internos y externos vinculados al trabajo.

De manera específica, las enfermeras con niveles reducidos de inteligencia emocional registraron menores niveles de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. Por el contrario, quienes presentaron mayores competencias emocionales evidenciaron una percepción más favorable de ambos componentes de la satisfacción laboral. Estos hallazgos refuerzan la idea de que el desarrollo emocional constituye un recurso que contribuye al bienestar y al desempeño del personal de enfermería.

Los resultados obtenidos encuentran respaldo en lo señalado por Berrios (2006), quien, en un estudio realizado con profesionales de enfermería en España, identificó que la reparación emocional fue el factor más estrechamente asociado con la satisfacción intrínseca y la satisfacción laboral general, además de ser el componente con mayor capacidad predictiva. En contraste, las dimensiones relacionadas con la atención a los sentimientos y la claridad emocional no mostraron una contribución significativa en la explicación de la satisfacción laboral.

En la población estudiada, la inteligencia emocional mostró una asociación semejante tanto con la satisfacción laboral intrínseca como con la extrínseca. Esto indica que las habilidades emocionales de las enfermeras guardan relación no solo con aspectos internos del trabajo, como el reconocimiento recibido, la responsabilidad asumida, las oportunidades de desarrollo profesional y las características propias de las funciones desempeñadas, sino también con factores externos vinculados a la organización laboral, entre ellos la remuneración, los horarios, las condiciones físicas del ambiente de trabajo y otros elementos institucionales.

Los resultados obtenidos permitieron confirmar la existencia de una correlación directa y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho ($rs = 0{,}958$; $p < 0{,}05$). La elevada magnitud de esta asociación evidencia que ambas variables mantienen una estrecha relación, de manera que el incremento en los niveles de inteligencia emocional se acompaña de una mayor satisfacción laboral.

Estos hallazgos sugieren que las competencias relacionadas con el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones favorecen una valoración más positiva de las condiciones laborales y de las experiencias que se desarrollan dentro del entorno hospitalario. En consecuencia, el fortalecimiento de la inteligencia emocional podría contribuir al bienestar profesional, a una mejor adaptación a las demandas asistenciales y a una percepción más favorable del trabajo desempeñado.

Implicaciones para la práctica y la investigación en enfermería

La evidencia disponible coincide en señalar que las personas que experimentan y gestionan adecuadamente emociones favorables suelen alcanzar mayores niveles de satisfacción en el trabajo y un mejor desempeño en sus actividades. Por el contrario, la presencia frecuente de emociones desfavorables puede asociarse con una menor valoración de la experiencia laboral. En el ámbito de la enfermería, diversos estudios han respaldado esta relación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

En ese sentido, Sánchez (2013), al estudiar a profesionales de enfermería de la Microred Cono Norte de Tacna, concluyó que la inteligencia emocional mantiene una relación con la satisfacción laboral, evidenciando que el desarrollo de competencias emocionales se vincula con una mejor percepción del trabajo. De manera similar, Berrios (2006), en una investigación realizada con profesionales de enfermería en España, encontró que la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral y constituye una de las variables que contribuyen a explicar las actitudes de los trabajadores hacia sus funciones, junto con otros factores de carácter personal y laboral.

Los resultados obtenidos permiten comprender que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral mantienen una estrecha interacción. La capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones favorece una mejor adaptación a las exigencias del entorno asistencial, mientras que experiencias laborales satisfactorias pueden reforzar el bienestar emocional de las profesionales. Por ello, resulta conveniente promover el fortalecimiento de habilidades emocionales en el personal

de enfermería, orientadas al manejo adecuado de las propias emociones y a la comprensión de los estados emocionales de los demás. Estas competencias facilitan una atención más acorde con las necesidades de los usuarios y contribuyen a reducir el desgaste emocional derivado de las responsabilidades inherentes al cuidado de la salud.

De acuerdo con Reeves (2005), la inteligencia emocional constituye una herramienta que favorece el establecimiento de relaciones terapéuticas en enfermería y fortalece la interacción con los demás integrantes del equipo de salud. Estas capacidades permiten desarrollar una comunicación más efectiva y una mejor comprensión de las necesidades emocionales presentes en los diferentes escenarios de atención.

En el ejercicio cotidiano de sus funciones, las enfermeras afrontan de manera permanente situaciones relacionadas con la enfermedad, el sufrimiento, el dolor y la muerte. Frente a estas experiencias, las habilidades emocionales adquieren una especial relevancia, ya que contribuyen a afrontar de mejor manera las exigencias psicológicas inherentes al cuidado. Montes y Augusto (2007), señalan que el adecuado manejo de las emociones puede ayudar a disminuir manifestaciones como el estrés, el síndrome de burnout, la ansiedad asociada a la muerte y determinadas conductas de evitación que podrían repercutir en la calidad de la atención brindada.

Asimismo, el personal de enfermería se encuentra expuesto a múltiples situaciones complejas que generan diversas respuestas emocionales, entre ellas elevados niveles de ansiedad. Estas reacciones requieren ser reconocidas, comprendidas y reguladas para evitar efectos desfavorables sobre el bienestar profesional y el desempeño laboral. En este contexto, los profesionales que presentan mayores niveles de inteligencia emocional suelen disponer de mejores recursos para afrontar

las demandas del entorno asistencial, lo que se refleja en una valoración más positiva de su trabajo y en mayores niveles de satisfacción laboral.

Capítulo V

El eco de las emociones en la práctica de cuidar

Los hallazgos de este estudio permiten afirmar que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho. El coeficiente de correlación obtenido ($rs = 0{,}958$; $p < 0{,}05$) y su correspondiente nivel de asociación del 91,78% indican que ambas variables no se comportan de manera independiente, sino que se mueven en la misma dirección: cuando las competencias emocionales se desarrollan favorablemente, también lo hace la satisfacción que las profesionales experimentan en su quehacer cotidiano.

Este resultado no es menor si se considera el contexto en el que se desenvuelve el personal de enfermería. La práctica asistencial implica una exposición constante a situaciones de alta carga emocional: el contacto con el dolor, la urgencia, la incertidumbre y, en ocasiones, la pérdida. En ese escenario, la capacidad para reconocer, comprender y regular las propias emociones se convierte en un recurso que no solo protege el bienestar personal, sino que también parece influir en la valoración que las enfermeras hacen de su propio trabajo.

La literatura especializada ha señalado reiteradamente que el trabajo en el ámbito sanitario, y particularmente el de enfermería, se caracteriza por una exigencia emocional que trasciende lo meramente técnico (Hochschild, 1983; Delgado et al., 2019). Esta dimensión afectiva del cuidado, si bien es consustancial a la profesión, puede convertirse en un factor de desgaste cuando no se cuenta con las herramientas adecuadas para gestionarla. Por ello, resulta relevante que los resultados de esta investigación apunten en la dirección contraria: las competencias emocionales no solo protegen frente al desgaste, sino que además contribuyen activamente a la satisfacción laboral. Esta constatación sitúa la inteligencia emocional no como un atributo deseable, sino como una

condición necesaria para el bienestar del profesional y, por extensión, para la calidad de la atención que ofrece.

Las dimensiones emocionales y su vínculo con el sentido del trabajo

Al desagregar el análisis, se observa que cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional mantiene una correlación significativa con la satisfacción laboral intrínseca, aquella que proviene del contenido mismo del trabajo y de aspectos como el reconocimiento, la responsabilidad o la sensación de realización profesional. La percepción emocional alcanzó un coeficiente de $rs = 0{,}971$ ($p < 0{,}05$), la comprensión emocional un $rs = 0{,}946$ ($p < 0{,}05$) y la regulación emocional un $rs = 0{,}929$ ($p < 0{,}05$). Todas estas cifras superan ampliamente el umbral del 70% de asociación, lo que evidencia una vinculación sólida entre la forma en que las enfermeras gestionan su mundo emocional y la manera en que valoran los aspectos más personales y significativos de su labor. Esta constatación invita a pensar que el desarrollo de competencias emocionales no es un complemento accesorio en la formación del profesional de enfermería, sino un elemento central que incide directamente en su experiencia subjetiva del trabajo.

Cabe detenerse un momento en lo que esto significa en términos prácticos. Una enfermera que logra identificar con claridad lo que siente, que comprende por qué lo siente y que es capaz de regularlo sin que la desborde, no solo experimenta menos estrés en su jornada laboral, sino que tiende a encontrar mayor sentido en lo que hace. El reconocimiento de los demás, la responsabilidad asumida y la sensación de estar contribuyendo a algo valioso son aspectos que se ven favorecidos por un ade-

cuado manejo emocional. No se trata, por tanto, de una relación casual, sino de un vínculo profundo que conecta la vida interior de la profesional con la percepción que tiene de su propia labor.

De igual manera, las dimensiones de la inteligencia emocional mostraron una relación directa y significativa con la satisfacción laboral extrínseca. La percepción emocional obtuvo un coeficiente de $rs = 0{,}936$ ($p < 0{,}05$), la comprensión emocional alcanzó $rs = 0{,}892$ ($p < 0{,}05$) y la regulación emocional presentó $rs = 0{,}883$ ($p < 0{,}05$). Estos resultados, todos por encima del 70% de asociación, confirman que las habilidades emocionales no operan únicamente en la esfera interna del sujeto, sino que se proyectan también hacia la valoración de factores externos como las condiciones laborales, la organización institucional, la remuneración o el ambiente de trabajo. Dicho de otro modo, una enfermera con mayores competencias emocionales no solo tiende a sentirse más satisfecha con lo que hace, sino también con el contexto en el que lo hace.

La doble influencia de lo emocional y sus implicaciones para la gestión

Esta doble influencia —sobre lo intrínseco y lo extrínseco— subraya la relevancia de considerar la inteligencia emocional como un factor transversal en la experiencia laboral del personal sanitario. Y es que, como han señalado diversos autores, la satisfacción laboral no es un fenómeno unidimensional, sino que resulta de la interacción entre características personales y condiciones contextuales (Judge et al., 2017; Organbidez et al., 2021). En este sentido, los resultados obtenidos aportan evidencia empírica que respalda esta visión integradora, al mostrar

que las competencias emocionales inciden tanto en la valoración de los aspectos internos como externos del trabajo.

A partir de estos hallazgos, emergen algunas líneas de acción que podrían contribuir a fortalecer el bienestar del personal de enfermería y, por extensión, la calidad de los cuidados que brindan. En primer lugar, se sugiere a la Dirección del Hospital Regional de Ayacucho diseñar e implementar programas de educación emocional dirigidos al personal asistencial, con la finalidad de fortalecer las competencias relacionadas con la identificación, comprensión y regulación de las propias emociones, así como de las emociones de los usuarios, sus familias y la comunidad. Estas iniciativas, si se integran de manera sostenida en la política institucional, podrían contribuir a mejorar el clima laboral y la calidad de la atención. No se trata de programas aislados o de corta duración, sino de estrategias formativas que acompañen la trayectoria profesional de las enfermeras y que se conviertan en parte de la cultura organizacional. Del mismo modo, se recomienda impulsar políticas institucionales orientadas al reconocimiento y estímulo del desempeño profesional, mediante planes de incentivos que valoren el compromiso, la dedicación y los logros alcanzados por los trabajadores de salud. El reconocimiento, como bien señala la literatura en psicología organizacional (Bakker & Demerouti, 2017), es uno de los factores protectores más relevantes frente al desgaste profesional.

Al Departamento de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho se recomienda promover estrategias destinadas al cuidado de la salud física y mental del personal de enfermería. Resulta pertinente desarrollar actividades de educación emocional que contribuyan al fortalecimiento de habilidades para afrontar las demandas del trabajo asistencial y favorezcan el bienestar integral de los profesionales. La evidencia disponible

sugiere que la formación en competencias emocionales no solo mejora la satisfacción laboral, sino que también reduce los niveles de ansiedad y burnout en el personal sanitario (Mills & Chapman, 2021). Asimismo, sería conveniente incorporar espacios de supervisión y acompañamiento emocional dentro de la jornada laboral, donde las enfermeras puedan compartir sus experiencias y reflexionar sobre su práctica desde una perspectiva que integre lo técnico y lo humano.

Finalmente, se propone a los egresados del Doctorado en Salud Pública de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica continuar desarrollando investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional, ampliando su análisis hacia variables como la calidad de vida laboral, el desempeño profesional, el bienestar ocupacional y otros factores asociados al ejercicio de las profesiones sanitarias. Sería particularmente valioso explorar, mediante diseños longitudinales, cómo evoluciona la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en distintos momentos de la trayectoria profesional, así como evaluar el impacto de intervenciones formativas en competencias emocionales sobre indicadores objetivos de calidad asistencial. Estas investigaciones permitirán generar evidencia que contribuya al diseño de intervenciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y la calidad de los servicios de salud.

Referencias

Arredondo, D. L. (s.f.). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto"* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, *3*(5), 46-56.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, *18*(1), 13-25.

Bellack, J. (1999). Emotional intelligence: A missing ingredient? *Journal of Nursing Education*, *38*(1), 3-4.

Berrios, P. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index Enferm*, *15*(54).

Boyatzis, R. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, *27*(3), 5-12.

Camargo, M., & Correa, B. L. (2012). Trabajando a gusto en Enfermería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*, *44*(1), 45-58.

Caruso, D. R., Mayer, J. D., & Salovey, P. (2002). Emotional intelligence and emotional leadership. En M. Riggio, S. Murphy, & F. Pirozzolo, (eds.). *Multiple intelligences and leadership* (pp. 55-78). Lawrence Erlbaum Associates.

Chan, M., Creedy, D., Chua, T., & Lim, C. (2011). Exploring the psychological health related profile of nursing students in Singapore: A cluster analysis. *Journal of Clinical Nursing*, *20*(1-2), 23-24.

Choliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: El proceso emocional*. Universidad de Valencia.

Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Colombia].

Cooper, R., & Sawaf, A. (2008). *Inteligencia emocional*. Norma.

Dalila, C., & Aguirre, R. (2009). Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, *8*(4), 112-125.

Davis, S. K., & Humphrey, N. (2012). The influence of emotional intelligence (EI) on coping and mental health in adolescence: Divergent roles for trait and ability EI. *Journal of Adolescence*, *35*(5), 1369-1379.

Devesa, A., Guitart, M., Palma, M., Pérez, M., & Bautista, M. (2008). *Enfermería: ¿trabaja en equipo?* [Trabajo de investigación, Universidad de Barcelona].

Dicaprio, N. (1995). *Teorías de la Personalidad*. McGraw Hill Interamericana.

Duque, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Libre Empresa*, *9*(2), 147-169.

Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2001). ¿Es la inteligencia emocional un adecuado predictor del rendimiento académico en estudiantes? En *III Jornadas de Innovación Pedagógica: Inteligencia Emocional. Una brújula para el siglo XXI* (pp. 45-62).

Feldman, D., & Arnold, J. (1995). Personality types and career patterns: Some empirical evidence on Holland's Model. *Canadian Journal of Administrative Science*, *12*(1), 45-62.

Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional*. Javier Vergara S.A.

González Paucarhuanca, L. (2017). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el hospital regional de Ayacucho-2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica].

Hinostroza, G., & Llaccho, M. (2008). *Factores asociados al nivel de inteligencia emocional en alumnas de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2007* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].

Hurley, J. (2008). The necessity, barriers and ways forward to meet user-based needs for emotionally intelligent nurses. *Journal of Psychiatric & Mental Health Nursing*, *15*(5), 379-385.

INSHT. (1995). *NTP 394: Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Jones, M. C., & Johnson, D. W. (2000). Reducing stress in first level and student nurses: A review of the applied stress management literature. *Journal of Advanced Nursing*, *26*(3), 475-482.

Lactayo, C. M. (s.f.). *Nivel de Inteligencia Emocional del profesional de Enfermería, Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa–2012* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma].

Lazarus, B. (1994). *Pasión y razón: Tener sentido de nuestras emociones*. Oxford University Press.

Liébana, C., Fernández, E., Bermejo, J., et al. (2012). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, *23*(2), 65-72.

Llacza, M. (2016). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Marianetti, J. (2005). *Emoción violenta*. Ediciones Jurídicas.

Martínez, M. R., Torres, M. M., Nicolás, A. V., & Iborra, L. L. (2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. *Gaceta Sanitaria*, *22*(5), 432-439.

Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, *49*(6), 554-564.

Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, *59*(1), 507-536.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. En P. Salovey, & P. J. Sluyter, (eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-34). Basic Books.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). *Technical manual for the MSCEIT v.2.0*. MHS Publishers.

Mederos, G. (2016). *Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Medina, C. (2005). *Inteligencia emocional*. *E-motion: Revista de Educación, Motricidad e Investigación*, (4), 92-101.

Montes, B., & Augusto, J. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping social support and mental health in nursing students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, *14*(1), 163-171.

O'Reilly, C., Chatman, J., & Caldwell, D. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, *34*(3), 487-516.

Palomino, A. (2013). *Influencia de la satisfacción laboral en el compromiso laboral del profesional de enfermería en el Hospital Regional de Ayacucho* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].

Pariona, B. (2016). *Satisfacción laboral y desempeño del personal de salud del Hospital "Jesús Nazareno", Ayacucho, 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Paris, L. (2010). Predictores de satisfacción laboral y bienestar subjetivo en profesionales de la salud. Un estudio con médicos y enfermeros de la ciudad de Rosario. *Revista de Psicología, Cultura y Sociedad*, *11*(1), 45-62.

Perea, J., Sánchez, L., & Fernández, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Revista Presencia*, *4*(7), 65-89.

Pérez, J. C., Petrides, K., & Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. En R. Schulze, & R. D. Roberts, (eds.). *Emotional intelligence: An international handbook* (pp. 181-201). Hogrefe and Huber Publishers.

Petrides, K. V., Pita, R., & Kokkinaki, F. (2007). The location of trait emotional intelligence in personality space. *British Journal of Psychology*, *98*(1), 273-289.

Quiñones, V. (2009). *¿Por qué estudiar la fisiología de las emociones?*. Universidad Mayor de Santiago de Chile.

Reeves, A. (2005). Emotional intelligence: Recognizing and regulating emotions. *Official Journal of the American Association of Occupational Health Nurses*, *53*(4), 172-176.

Robbins, P. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Prentice-Hall.

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, *9*(3), 185-211.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker, (ed.). *Emotion, Disclosure, & Health* (pp. 125-151). American Psychological Association.

Salvador, C. (2008). Impacto de la inteligencia emocional percibida en la autoeficacia emprendedora. *Boletín de Psicología*, *92*(4), 65-82.

Sánchez, M. (2013). *Inteligencia Emocional Percibida y su Relación con la Satisfacción Laboral en el Profesional de Enfermería de la Microred Cono Norte Tacna – 2012* [Tesis de licenciatura, Universidad Jorge Basadre Grohmann].

Sroufe, A. (2000). *Desarrollo emocional. La organización de la vida emocional en los primeros años*. Oxford University Press.

Tapia, H., Ramírez, L. C., & Islas, L. E. (2009). Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional Siglo XXI IMSS. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*, *6*(4), 32-38.

Vargas, Z. (2013). Inteligencia emocional aplicada a la enfermería. *Revista Médica Electrónica de Portales Médicos.com*. https://n9.cl/av7rp

War, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, *52*(1), 11-28.

Nota obra derivada: El libro retoma y amplía, mediante el trabajo colaborativo de un grupo de investigadores, los hallazgos y aportes presentados en la tesis original: "Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el hospital regional de Ayacucho-2014" presentada ante la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica (Perú) por Lidia González Paucarhuanca en 2014.

Note: The book takes up and expands, through the collaborative work of a group of researchers, the findings and contributions presented in the original dissertation: "Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el hospital regional de Ayacucho-2014" presented to the Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica (Perú) by Lidia González Paucarhuanca in 2014.



Religación

Press

Ideas desde el Sur Global



Religación
Press

ISBN: 978-9942-594-98-3

