Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Inteligencia emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Nuria Hilda Cornelio Ponce

Asesor

Dr. Felix Gil Caro Soto



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/
Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 013-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Cornelio Ponce Nuria Hilda	45782798	13 DE NOVIEMBRE DEL 2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Caro Soto Felix Gil	32124959	https://orcid.org/0000-0002-0946-5395
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Coronado Espinoza Jesús Jacobo	15591398	https://orcid.org/0009-0008-7555-0409
Valenzuela Narváez Daniel Alberto Oswaldo	15724937	https://orcid.org/0000-0001-8967-1684
Escalante Candiotti Nadiezhda Yenny	40830037	https://orcid.org/0000-0002-9638-324X

NURIA HILDA CORNELIO PONCE (2026-064954)

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SAN FELIPE, JESÚS MA...

DGI-POSGRADO 2026
Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3625574095

Fecha de entrega
10 ago 2026, 12:43 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
10 ago 2026, 2:31 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS_-_NURIA_HILDA_CORNELIO_PONCE_1_3.pdf

Tamaño del archivo
2.0 MB

70 páginas

15.899 palabras

82.895 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
12% Publicaciones
14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi madre, que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

A mis hermanos Carla, Ruddy y Wilson, que siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo incondicional y compartiendo conmigo buenos y malos momentos.

A Hammer, por acompañarme durante todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A mis sobrinas, Karen, Kattya y Clara, por ser mi motivación e inspiración para continuar con mis objetivos propuestos..

Nuria Hilda Cornelio Ponce.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estimulo constante, además su apoyo incondicional en el tiempo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

A mi asesor de tesis Dr. Félix Gil Caro Soto por su orientación experta y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y consejos han sido vitales para el desarrollo de este trabajo.

Nuria Hilda Cornelio Ponce.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

INTRODUCCIÓN ix

Capítulo I 1

Planteamiento del Problema 1

1.1 Descripción de la Realidad Problemática 1

1.2 Formulación del Problema 3

1.2.1 Problema general. 3

1.2.2 Problemas específicos. 4

1.3 Objetivos de la Investigación 4

1.3.1 Objetivo general. 4

1.3.2 Objetivos específicos. 4

1.4 Justificación de la Investigación 5

1.5 Delimitaciones del Estudio 6

Capítulo II 7

Marco Teórico 7

2.1 Antecedentes de la Investigación 7

2.1.1 Investigaciones internacionales. 7

2.1.2 Investigaciones nacionales. 9

2.2 Bases Teóricas 11

2.3 Bases Filosóficas 19

2.4 Definición de Términos Básicos 20

2.5 Hipótesis de Investigación 21

2.5.1 Hipótesis general. 21

2.5.2 Hipótesis específicas. 22

2.6 Operacionalización de las Variables 23

Capítulo III 25

Metodología 25

3.1 Diseño Metodológico 25

3.2 Población y Muestra 26

3.2.1 Población. 26

3.2.2 Muestra. 26
3.3 Técnicas de Recolección de Datos 26
3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información 26
Capítulo IV 28
Resultados 28
4.1 Análisis de Resultados 28
4.2 Contrastación de Hipótesis 38
Capítulo V 44
Discusión 44
5.1 Discusión de Resultados 44
Capítulo VI 48
Conclusiones y Recomendaciones 48
6.1 Conclusiones 48
6.2 Recomendaciones 49
Referencias 50
7.1 Fuentes bibliográficas 50
7.2 Fuentes electrónicas 50
Anexos 54

RESUMEN

Tuvo como propósito conocer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025. La investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 45 trabajadores. Se utilizó un cuestionario. Respecto a los resultados, la variable inteligencia emocional presentó 13.33% en el nivel bajo, 60.00% en el nivel medio y 26.67% en el nivel alto; la variable satisfacción laboral presentó 13.33% en el nivel bajo, 64.44% en el nivel medio y 22.23% en el nivel alto. Se concluyó que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = .688 y un nivel de significancia p = .000 < .05.

Palabras clave**:** inteligencia emocional, satisfacción laboral, factores extrínsecos, factores intrínsecos.

ABSTRACT

The aim of the study was to investigate the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among staff at the San Felipe Clinic, Jesús María, 2025. The research was basic in nature, of a correlational type and employed a non-experimental design. The study population consisted of 45 staff members. A questionnaire was used. Regarding the results, the emotional intelligence variable showed 13.33% at the low level, 60.00% at the medium level and 26.67% at the high level; the job satisfaction variable showed 13.33% at the low level, 64.44% at the medium level and 22.23% at the high level. It was concluded that there is a strong and statistically significant positive relationship between emotional intelligence and job satisfaction among staff at the San Felipe Clinic, Jesús María, 2025, as a Spearman's Rho coefficient of .688 and a significance level of $p = .000 < .05$ were obtained.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, extrinsic factors, intrinsic factors.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones han comenzado a incluir la valoración de la inteligencia emocional en sus procesos de selección, reconociendo que no basta con poseer conocimientos técnicos, experiencia o compromiso, sino que resulta esencial valorar el nivel de control emocional y las habilidades sociales de los postulantes para asegurar un adecuado desempeño laboral. La satisfacción laboral es una de las principales preocupaciones de las organizaciones a nivel mundial, dado que influye directamente en el desempeño del trabajador y en la calidad del servicio ofrecido. Por ello, múltiples estudios han analizado la satisfacción en el trabajo y su vínculo con variables como el clima organizacional, la motivación o la eficacia laboral. De igual manera, en los ámbitos laboral, educativo y social, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional como un factor estrechamente vinculado a la satisfacción laboral, pues la gestión apropiada de afectos, la empatía, la adaptabilidad y la motivación impactan en gran medida en el bienestar del personal y en la creación de un entorno organizacional saludable (Egoavil y Vela, 2022).

En este contexto, la investigación tuvo como propósito conocer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

El trabajo presenta inicialmente la descripción del problema, la situación actual, las preguntas de investigación y los objetivos planteados. En el marco teórico se desarrollan los antecedentes y fundamentos conceptuales que sustentan el estudio, junto con las hipótesis que orientan el análisis. La metodología detalla el tipo y diseño de investigación, la muestra seleccionada, las técnicas de recolección de datos y el procedimiento seguido para su procesamiento. Los resultados obtenidos se analizan y comparan con hallazgos de investigaciones previas, lo que permite comprender mejor la relación entre las variables estudiadas. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

A nivel internacional, se ha identificado que la falta de desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores afecta de manera negativa la satisfacción en el trabajo, generando desmotivación y bajo compromiso organizacional (Paredes y Domínguez, 2024). Asimismo, diversos estudios señalan que el inadecuado manejo de las emociones produce conflictos interpersonales, mayor nivel de estrés y menor bienestar, incidiendo negativamente en la satisfacción en el trabajo y en el desempeño de los colaboradores (Acosta, Bolaños y Almeida, 2024).

En el contexto nacional, diferentes investigaciones han evidenciado que la inteligencia emocional constituye un elemento clave en la satisfacción laboral del personal peruano. La carencia de habilidades emocionales se asocia con un menor compromiso institucional, conflictos interpersonales y una percepción negativa del clima organizacional (Shigyo, Cevallos y Flores, 2022). Los estudios enfocados en la satisfacción laboral demuestran que un nivel inferior de inteligencia emocional y una reducida satisfacción en el trabajo inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores y en su capacidad para tomar decisiones acertadas, generando desmotivación y aumentando la intención de rotación laboral en busca de mejores condiciones (Llaure, 2025).

El cansancio generado por el ritmo de vida actual y los permanentes cambios de adaptación en la era del conocimiento globalizado se reflejan en distintos ámbitos sociales y en todos los niveles de interacción interpersonal, incidiendo en el rendimiento y la percepción de satisfacción del personal. Ante esta realidad, las

organizaciones han comenzado a incluir la valoración de la inteligencia emocional en sus procesos de selección, reconociendo que no basta con poseer conocimientos técnicos, experiencia o compromiso, sino que resulta esencial valorar el nivel de control emocional y las habilidades sociales de los postulantes para asegurar un adecuado desempeño laboral. La satisfacción laboral es una de las principales preocupaciones de las organizaciones a nivel mundial, dado que influye directamente en el desempeño del trabajador y en la calidad del servicio ofrecido. Por ello, múltiples estudios han analizado la satisfacción en el trabajo y su vínculo con variables como el clima organizacional, la motivación o la eficacia laboral. De igual manera, en los ámbitos laboral, educativo y social, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional como un factor estrechamente vinculado a la satisfacción laboral, pues la gestión apropiada de afectos, la empatía, la adaptabilidad y la motivación impactan en gran medida en el bienestar del personal y en la creación de un entorno organizacional saludable (Egoavil y Vela, 2022).

En este contexto, la presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, para identificar los factores emocionales que inciden en su bienestar y desempeño laboral.

En la Clínica San Felipe, ubicada en el distrito de Jesús María, se evidencian diversas problemáticas vinculadas con la inteligencia emocional del personal. Se ha observado que muchos trabajadores asumen múltiples funciones dentro de sus áreas, desempeñando simultáneamente tareas de atención al paciente, control de inventarios, reposición y canje de productos, lo que genera una sobrecarga laboral que repercute en su bienestar emocional. Asimismo, se percibe una limitada capacidad para gestionar adecuadamente las emociones, contribuyendo a un ambiente de trabajo tenso y con escaso apoyo emocional entre compañeros. La falta de comunicación asertiva al momento de expresar sentimientos o desacuerdos ocasiona conflictos interpersonales que afectan el clima laboral. Del mismo modo, se observa desmotivación y una tendencia al perfeccionismo, donde algunos trabajadores sienten la necesidad de realizar sus funciones de manera impecable para sentirse seguros, lo que incrementa su nivel de estrés. Además, la carencia de empatía entre los miembros del equipo limita la cooperación, disminuye la cohesión y afecta el desempeño general dentro de la institución.

Por su parte, en la Clínica San Felipe también se han identificado dificultades relacionadas con la satisfacción laboral. Parte del personal manifiesta inconformidad debido a los bajos niveles salariales, la carencia de incentivos y el incremento de responsabilidades sin una compensación proporcional. Asimismo, se evidencia una escasa oferta de capacitaciones y posibilidades de crecimiento profesional, lo que limita el crecimiento del personal y afecta su sentido de progreso dentro de la organización. Se percibe además disconformidad con los procesos de promoción y ascenso, pues no siempre son considerados transparentes ni equitativos. Esta situación genera desmotivación, reduciendo el compromiso y la dedicación hacia los objetivos institucionales. Finalmente, la ausencia de beneficios complementarios, como bonos de alimentación o movilidad —que sí se ofrecen en otras entidades privadas de salud—, intensifica la insatisfacción laboral y repercute negativamente en la percepción de bienestar del personal.

De mantenerse las problemáticas descritas, podrían generarse efectos desfavorables en el clima laboral y en el desempeño del personal de la Clínica San Felipe. Estas situaciones, a largo plazo, afectarían la eficiencia de las actividades internas y la calidad de los servicios brindados, limitando la materialización de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, con la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral y al desarrollo emocional del personal, sería posible revertir o mitigar estas dificultades. En ese sentido, el presente estudio busca analizar dicha realidad para proponer recomendaciones más precisas y aplicables a las problemáticas que viene presentando la Clínica San Felipe, contribuyendo así a la mejora del bienestar de los trabajadores y al logro de resultados organizacionales más favorables.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general.

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

1.2.2 Problemas específicos.

a. ¿Cómo se relaciona el componente intrapersonal con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

b. ¿Cómo se relaciona el componente interpersonal con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

c. ¿Cómo se relaciona la adaptabilidad con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

d. ¿Cómo se relaciona el manejo de estrés con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

e. ¿Cómo se relaciona el estado de ánimo con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Conocer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

1.3.2 Objetivos específicos.

a. Conocer la relación entre componente intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

b. Conocer la relación entre componente interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

c. Conocer la relación entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

d. Conocer la relación entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

e. Conocer la relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

1.4 Justificación de la Investigación

Justificación práctica

El estudio actual posee relevancia práctica debido a que sus resultados permitirán identificar los niveles de inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica San Felipe, así como determinar la relación existente entre ambas variables. De esta manera, los hallazgos podrán ser utilizados por la institución para diseñar estrategias de fortalecimiento emocional, programas de formación y políticas de bienestar laboral que contribuyan a mejorar el clima organizacional, el compromiso del personal y la calidad del servicio brindado a los usuarios del sector salud.

Justificación metodológica

A partir de una perspectiva metodológica, la investigación se justifica porque se aplicarán procedimientos científicos rigurosos para la recolección, procesamiento y análisis de la información, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados. Se empleará un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y de tipo correlacional, que permitirá medir el grado de relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica útil para investigaciones futuras en el campo de la gerencia de servicios de salud.

Justificación social

El estudio reviste importancia social porque tiene por finalidad aportar al bienestar y desarrollo humano de los trabajadores del sector salud, quienes constituyen un pilar esencial en la atención de los pacientes y en el funcionamiento eficiente de los servicios clínicos. Promover el desarrollo de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral favorece la creación de entornos laborales más saludables, empáticos y colaborativos, lo cual repercute directamente en la calidad de la atención ofrecida a los usuarios y en la mejora continua de las instituciones de salud. Por ende, los resultados de la investigación pueden servir como base para la elaboración de políticas institucionales orientadas al fortalecimiento del bienestar emocional y laboral del personal sanitario.

1.5 Delimitaciones del Estudio

Geográfica: Se desarrolló en el distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima, considerado como escenario de estudio la Clínica San Felipe.

Temporal: Año 2025.

Social: La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Clínica San Felipe.

Semántica: Inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales.

Bernedo et al. (2023) difundieron el artículo “Factores estresores, inteligencia emocional y engagement en los estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas”, en la Revista Index de Enfermería (España). El objetivo fue analizar la percepción del estrés, la inteligencia emocional y el engagement en estudiantes de enfermería del Campus de Ponferrada durante sus prácticas clínicas. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y correlacional de corte transversal, con una población de 73 estudiantes. Los resultados mostraron que el 78,1 % de los alumnos presentó estrés, registrándose los niveles más altos en las mujeres. Los estudiantes provenientes de otras localidades presentaron mayores tasas de estrés. Se obtuvo una media de inteligencia emocional de 78,92 ± 15,11, observándose asociaciones positivas entre las dimensiones de inteligencia emocional y engagement. Se concluyó que, aunque los estudiantes enfrentan altos niveles de estrés durante sus prácticas, presentan adecuados niveles de inteligencia emocional y compromiso académico.

Cumbicus (2023) realizó la investigación titulada “Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo”, publicada en la Revista UNIANDES de Ciencias de la Salud (Ecuador). El objetivo fue determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción del personal de salud de la clínica San Pablo, en la ciudad de Loja. El estudio fue observacional, transversal, analítico y prospectivo, con una población de 80 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 9 % de los

participantes registró un elevado estrés laboral, principalmente por factores tecnológicos y carencia en el liderazgo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 67 % manifestó sentirse satisfecho, destacando el ambiente físico y otros factores intrínsecos positivos. El coeficiente de Spearman fue de -0,667, evidenciando una relación inversa entre estrés y satisfacción laboral. Se concluyó que, aunque el estrés laboral estuvo presente, este fue percibido en ciertos casos como un estímulo que favoreció la adaptabilidad y el sentido de logro.

Fernández y Sánchez (2023) desarrollaron el estudio titulado "Nivel de inteligencia emocional y empatía en médicos residentes", publicado en la Revista Investigación en Educación Médica (México). El objetivo general fue evaluar el nivel de inteligencia emocional y empatía en los médicos residentes de la delegación Puebla del IMSS. El enfoque fue cuantitativo, con una población de 254 médicos. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que predominó la participación femenina, registrándose una edad promedio de 29 años, predominando la especialidad de medicina familiar. En cuanto a la inteligencia emocional, más de la mitad de los participantes presentó niveles favorables en claridad y reparación emocional, mientras que la dimensión de atención alcanzó un porcentaje menor. En la escala de empatía de Jefferson, el 46,8 % alcanzó un nivel sobresaliente. Se identificó un grupo de 19 médicos con niveles bajos de inteligencia emocional y empatía intermedia o baja. Se concluyó que tanto la inteligencia emocional como la empatía son habilidades esenciales para el rendimiento médico y deben ser fomentadas desde la formación académica inicial.

Samaniego, Distefano y Ayala (2022) realizaron el estudio titulado "Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes", publicado en la Revista Medicina Clínica y Social (Paraguay). El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad del sueño y la satisfacción laboral en los médicos residentes del Hospital Militar Central durante el año 2021. La investigación fue de tipo descriptivo y transversal, con una población de 379 médicos. Se aplicó una encuesta mediante cuestionario. Los resultados mostraron que el 45,3 % de los participantes dormía al menos 5 horas diarias, con una media general de 5,4 horas de sueño y una carga laboral promedio de 78,8 ± 26,6 horas semanales. Los hallazgos mostraron una relación importante entre la satisfacción laboral y la calidad del sueño ($p < 0,05$; OR

= 5,5). Se concluyó que la calidad del sueño se asocia con la satisfacción laboral: a mayor cantidad de horas laboradas, aumenta la fatiga y la insatisfacción, lo cual repercute en el bienestar de los médicos residentes.

2.1.2 Investigaciones nacionales.

Saire y Urure (2024) realizaron la investigación denominada "Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público del Perú", publicada en la Revista de Enfermería Vanguardia (Ica, Perú). El objetivo general fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativo, transeccional, correlacional y no experimental, con una población de 96 profesionales de enfermería. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 62,5 % de los participantes presentó un nivel moderado de Burnout. En sus dimensiones, predominó el nivel medio de agotamiento emocional y realización personal, mientras que la despersonalización se ubicó mayormente en un nivel bajo. Respecto a la satisfacción laboral, prevaleció el nivel medio, destacándose mejores percepciones en las condiciones físicas, beneficios laborales y relación con la autoridad; sin embargo, las relaciones interpersonales y las políticas administrativas mostraron niveles bajos. Asimismo, se identificó una relación significativa entre ambas variables ($p = 0,000$), indicando que mayores niveles de Burnout se asocian con una menor satisfacción laboral. Asimismo, se evidenció relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de agotamiento emocional ($p = 0,000$), despersonalización ($p = 0,001$) y realización personal ($p = 0,000$). Se concluyó que el síndrome de Burnout influye directamente en los grados de satisfacción en el trabajo del personal de enfermería.

Traverso et al. (2023) publicaron el artículo "Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud", en la Revista Facultad de Medicina Humana (Lima, Perú). El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento al estrés en los trabajadores asistenciales de un hospital de tercer nivel de atención durante el año 2021. Fue una investigación transversal, con una población de 290 trabajadores

asistenciales. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron una asociación positiva significativa (r = 0,6003) entre la inteligencia emocional y el manejo del estrés. Las estrategias de afrontamiento con mayores promedios fueron la planificación, reinterpretación positiva, crecimiento y afrontamiento religioso, todas con correlaciones positivas respecto a la inteligencia emocional (0,5271; 0,5200 y 0,2051, respectivamente). El análisis estadístico indicó que el puntaje del Test de BarOn presentó un incremento de 0,261 puntos ante cada punto adicional registrado en el Test de COPE (IC95 %: 0,215–0,307). Se concluyó que la inteligencia emocional mantiene una asociación directa con el afrontamiento al estrés, siendo ambas competencias fundamentales para el personal de salud.

Cruzalegui et al. (2021) publicaron el artículo "Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios", difundido por la Revista Sciéndo (Trujillo, Perú). El objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial de dicha clínica. La investigación fue cuantitativa y de tipo correlacional, con una población de 80 colaboradores. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron una asociación positiva y significativa (Sig. = 0,000; Rho = 0,431) entre las variables estudiadas, demostrando que la percepción, comprensión y regulación emocional influyen directamente en la satisfacción laboral. Se concluyó que un mayor desarrollo de la inteligencia emocional incrementa los niveles de satisfacción en el trabajo, reforzando la importancia de fortalecer las competencias emocionales en el personal asistencial.

Linch y Cabrejo (2021) desarrollaron el estudio titulado "Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I de la Red Asistencial La Libertad–EsSalud", cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el estrés laboral en 94 enfermeras pertenecientes a hospitales de dicha red. El enfoque fue cuantitativo, utilizando la encuesta y el cuestionario como instrumentos principales. Los resultados indicaron que más de la mitad de las participantes presentó una inteligencia emocional adecuada y desarrollada, aunque el 46,8 % reportó altos niveles de estrés laboral. Se halló una correlación altamente significativa ($p < 0,01$) entre ambas variables, lo que demuestra que una relación inversa entre la inteligencia emocional y el nivel de estrés en el personal de enfermería.

2.2 Bases Teóricas

Variable 1: Inteligencia emocional

A. Definiciones

Escobar y Torres (2025) definen la inteligencia emocional como “aquellas competencias sociales y afectivas que impactan en el rendimiento exitoso de la persona, compenetrándose en un modelo compuesto por una serie de constructos agrupados bajo el término cociente emocional” (p. 6).

Bautista, García y Germán (2023) la entienden como “una agrupación de habilidades personales destinadas a facilitar la adaptación del individuo” (p. 5).

Biedma (2021) afirma que la inteligencia emocional “es una capacidad para interpretar los afectos en conexión con los saberes y conductas, vinculada a las capacidades y competencias en el entorno social y laboral” (p. 2061).

Según Velázquez y González (2021), la inteligencia emocional “es la habilidad que tienen las personas a fin de confrontar inconvenientes o circunstancias adversas, vinculada de manera directa con el control afectivo” (p. 478).

B. Dimensiones

De acuerdo con Bautista, García y Germán (2023), la inteligencia emocional se estructura en las siguientes dimensiones:

a. Componente intrapersonal

Se define como las capacidades y habilidades que facilitan al individuo reconocer y comprender sus emociones, sentimientos, motivaciones y actitudes, así como identificar sus fortalezas y limitaciones. Estas habilidades posibilitan la autoaceptación, la autovaloración y el desarrollo de una adecuada gestión emocional, lo que también influye positivamente en la aceptación y valoración de los demás.

b. Componente interpersonal

Corresponde al ámbito socioafectivo del individuo e implica la capacidad de relacionarse empáticamente con los demás, mantener vínculos saludables y

regular las propias emociones en el contexto de las interacciones sociales. Involucra valores, actitudes y comportamientos orientados a la convivencia armónica y a la cooperación.

c. Adaptabilidad

Se relaciona con la habilidad de adaptarse con flexibilidad y eficacia ante nuevas circunstancias, cambios o exigencias del entorno, manteniendo un desempeño adecuado y aprovechando las oportunidades que surgen. La adaptabilidad es esencial para responder positivamente ante los desafíos del contexto laboral y social.

d. Manejo del estrés

Consiste en la implementación de técnicas, tácticas y acciones a fin de reconocer, registrar y reducir las tensiones físicas, emocionales o mentales que surgen frente a situaciones demandantes o adversas. Este manejo contribuye al bienestar personal, a la estabilidad emocional y al adecuado desempeño laboral.

e. Estado de ánimo

Es una disposición emocional relativamente duradera que influye en la manera en que una persona procesa y responde a los estímulos y acontecimientos del entorno. Un estado de ánimo positivo favorece la motivación, la productividad y el equilibrio psicológico, aspectos fundamentales para el bienestar emocional en el trabajo.

C. El coaching en inteligencia emocional

Según Velázquez y González (2021), el coaching constituye un proceso interactivo entre dos personas, donde el coach enfoca y estimula la reflexión a fin de materializar objetivos previamente planificados, mientras que la otra —el coachee— es quien experimenta el proceso y ejecuta los cambios. A fin de que este proceso tenga éxito, es clave definir objetivos, medios y requerimientos mediante el planteamiento de un plan de acción ordenado y estratégico. En este sentido, se concibe como un proceso dialógico y colaborativo entre el experto y el cliente.

El coaching abarca un ámbito de aplicación más amplio que la psicoterapia o la consejería, debido a que comprende diferentes disciplinas y profesiones. En el

entorno de la organización, el coaching ejecutivo se define como una táctica enfocada al crecimiento del liderazgo y al fortalecimiento de competencias emergentes. Se define como una actividad de crecimiento del potencial humano que requiere responsabilidad, ética y un acompañamiento profesional adecuado.

Cuando se desarrolla en un entorno de confianza y confidencialidad, facilita el aprendizaje y contribuye al mejoramiento del desempeño y el surgimiento de estados emocionales positivos en el coachee. Este proceso busca guiar a la persona en la exploración de sus posibilidades para alcanzar metas y optimizar su rendimiento. De hecho, actúa como un acelerador del aprendizaje, permitiendo que el líder avance más rápidamente hacia el logro de sus objetivos. Asimismo, se reconoce como un recurso efectivo para mejorar aptitudes y modificar conductas de manera focalizada, siendo una de las más aceptadas entre los ejecutivos.

El coach debe comprender la cultura de la organización y el potencial del coachee para propiciar un desarrollo integral, de manera que los resultados del proceso trasciendan el contexto inmediato.

El término coaching fue aplicado al escenario organizacional hace más de dos décadas y, desde entonces, se reconoce como una herramienta clave para que las organizaciones gestionen el cambio y promuevan una cultura centrada en las personas. Como proceso, el coaching busca acompañar al coachee en la generación de transformaciones significativas que conduzcan a resultados extraordinarios.

Su principal herramienta es la mayéutica socrática, técnica basada en el diálogo y la reflexión guiada, orientada al desarrollo del pensamiento analítico y el autodescubrimiento. El coaching se desarrolla como una relación de colaboración en la que el coach no dirige, sino que facilita el proceso para que el coachee defina sus propios propósitos y estrategias de desarrollo.

John Whitmore, considerado el padre del coaching, señala que todas las personas utilizan y armonizan habilidades emocionales en distintos grados, siendo el coaching una vía eficaz para fortalecerlas. De hecho, estudios comparativos demuestran que esta técnica resulta más efectiva que la capacitación tradicional para generar cambios sostenibles, incluso en aspectos como la prevención de la procrastinación.

Por ello, se considera fundamental implementar procedimientos de coaching en los líderes organizacionales, ya que estos contribuyen a conservar viva la visión y el compromiso institucional. En ese sentido, los modelos integrales y holísticos de coaching han demostrado su eficacia para transformar comportamientos y potenciar el desarrollo humano.

D. Ventajas y desventajas de la implementación de la inteligencia emocional

De acuerdo con Biedma (2021), existen razones sólidas para que los directivos promuevan la aplicación de la inteligencia emocional (IE) en el interior de sus instituciones, en vista de los beneficios comprobados que aporta al desempeño laboral y al desarrollo profesional:

Principales ventajas:

- La competencia emocional se ha convertido en un elemento clave dentro de las organizaciones contemporáneas.
- La IE aporta al desarrollo individual y profesional del personal.
- Las personas capaces de percibir las emociones ajenas también logran controlar las propias, favoreciendo relaciones interpersonales efectivas.
- La inteligencia emocional puede influir significativamente en el rendimiento laboral y en la evaluación de los trabajadores.
- La IE posee fundamentos neurológicos independientes de la inteligencia cognitiva tradicional, lo que amplía su aplicabilidad en contextos laborales y sociales.

Principales desventajas:

- Divergencias teóricas relacionadas con el concepto de inteligencia emocional.
- Diversidad de enfoques y ausencia de un modelo unificado en su definición.
- Escaso rigor metodológico en la medición de la IE, lo que dificulta la comparación entre investigaciones.

E. Inteligencia emocional y el síndrome Burnout

Según Escobar y Torres (2025), el síndrome de Burnout es considerado un efecto del estrés laboral persistente, caracterizado por cansancio afectivo, despersonalización y bajo sentido de realización individual. Dentro del área de salud, dicho fenómeno cobra importancia debido a las demandas laborales y afectivas del servicio asistencial.

Numerosos estudios han confirmado que la inteligencia emocional ayuda a prevenir el Burnout, ya que favorece en los profesionales el reconocimiento y control emocional, así como la regulación y canalización de sus emociones de forma constructiva, reduciendo el impacto del estrés, fortaleciendo las relaciones interpersonales y mejorando el bienestar general.

El Burnout se asocia con un intenso agotamiento emocional y una menor percepción de satisfacción laboral, lo cual afecta la calidad del servicio brindado. En cambio, los profesionales de la salud con elevados niveles de inteligencia emocional presentan menor agotamiento y despersonalización, evidenciando el papel positivo del manejo emocional en la resiliencia laboral y en la prevención del desgaste ocupacional.

Variable 2: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Valdivia, González y Armesto (2023) definen la satisfacción en el trabajo "como aquella relación que tienen los individuos con su empleo, y dependiendo de la postura que adopten hacia este, obtendrán mejores o peores resultados" (p. 319).

Castañeda y Sánchez (2022) la definen como "una condición afectiva positiva que induce a la estabilidad laboral del empleado" (p. 125).

De acuerdo con Pari, Coaquira y Laurente (2022), la satisfacción laboral "se apoya en diferentes elementos propios de la organización, a partir de la valoración que los trabajadores realizan de su labor, lo cual puede generar sentimientos de aprecio o disconformidad" (p. 207).

Zambrano y Zambrano (2022) señalan que “es fruto de la perspectiva que el empleado tiene sobre los aspectos positivos o negativos de su entorno laboral, tomando en cuenta sus intereses personales y su percepción subjetiva” (p. 4).

B. Dimensiones

Según Avendaño, Luna y Rueda (2021), la satisfacción laboral se evalúa por medio de dos dimensiones:

a. Factores extrínsecos

Son aquellos elementos que provienen del entorno laboral y no dependen directamente del trabajador. Comprenden elementos como la remuneración, los beneficios institucionales, las condiciones físicas del puesto de trabajo, la seguridad laboral, las políticas organizacionales y el estilo de liderazgo. Si bien estos factores no siempre garantizan satisfacción plena, su ausencia suele generar insatisfacción y desmotivación en el personal.

b. Factores intrínsecos

Están vinculados con los aspectos internos del individuo y con la naturaleza misma de la labor, tales como el sentido de logro, el reconocimiento, la posibilidad de desarrollo individual y profesional, el desarrollo de competencias y el grado de autonomía. Estos factores suelen ser los más determinantes para generar una satisfacción laboral duradera, ya que se relacionan con las motivaciones personales y con la percepción de propósito y realización en el trabajo.

C. Enfoques sobre satisfacción laboral

López, López y López (2023) indican que a lo largo del tiempo se han formulado diversas teorías que explican la satisfacción en el trabajo desde distintas perspectivas.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría distingue entre satisfacción e insatisfacción, conceptos que representan dimensiones independientes de la experiencia laboral. Herzberg (1959) plantea que existen dos grupos de factores: los factores higiénicos (salario, políticas,

condiciones físicas y relaciones laborales), cuya ausencia genera insatisfacción, y los factores motivadores (reconocimiento, logro, responsabilidad y crecimiento), cuya presencia incrementa la satisfacción y el compromiso del trabajador.

Enfoque de la discrepancia de Edwin Locke

Locke (1984) propuso que la satisfacción laboral se origina en la comparación entre lo que el individuo desea obtener y lo que efectivamente recibe de su entorno de trabajo. Esta teoría enfatiza que la satisfacción surge cuando las experiencias laborales son congruentes con los valores, expectativas y necesidades del trabajador, mientras que la discrepancia entre ambos genera insatisfacción.

Enfoque de los grupos de referencia de Merton

Merton (1968) plantea que los trabajadores se comparan con grupos de referencia —colectivos que poseen valores, normas y estatus social relevantes— para evaluar su propio trabajo y nivel de satisfacción. Dichos grupos influyen en la percepción del individuo, aunque su impacto puede variar en función del contexto o de las aspiraciones personales.

Enfoque de los hechos contextuales de Quarstein, McAfee y Glassman

Quarstein et al. (1992) propusieron que la satisfacción laboral total resulta de la combinación entre cualidades y hechos contextuales. Las cualidades incluyen elementos previos a la aceptación de un empleo (remuneración, incentivos, condiciones y políticas), mientras que los hechos contextuales hacen referencia a situaciones que surgen durante el ejercicio laboral. Ambos tipos de factores impactan en la percepción de satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

D. Efectos de una satisfacción laboral ideal

León y Gómez (2022), destacan la importancia de que las empresas conozcan las percepciones y necesidades de su personal, ya que ello les permite tener una visión integral de su nivel de satisfacción y, en consecuencia, mejorar su productividad y competitividad.

Entre las principales estrategias para fomentar la satisfacción laboral se encuentran:

- Valoración de las metas individuales y colectivas, lo que refuerza el sentido de propósito y compromiso del personal.
- Capacitación y desarrollo profesional, promoviendo la mejora continua y el crecimiento del trabajador.
- Creación de entornos laborales confortables, que integren el bienestar físico, emocional y familiar.
- Flexibilidad horaria, que permita equilibrar la vida laboral y personal.
- Cultura organizacional participativa, donde se reconozca y escuche al personal.

Asimismo, Ortega señala que para incrementar la satisfacción laboral es necesario fortalecer el trabajo en equipo, fomentar un clima participativo, mejorar la comunicación interna y promover espacios de creatividad e innovación que rompan con la rutina diaria. Estas acciones generan cohesión, identificación y vinculación con la organización por parte del personal.

E. Factores de insatisfacción

Puyol (2021) menciona que existen diversos factores que originan insatisfacción laboral, tales como el bajo nivel económico, malas relaciones interpersonales, pocas posibilidades de promoción, horarios excesivos, políticas organizacionales inadecuadas y condiciones físicas desfavorables de trabajo.

Estos factores provocan que el trabajador se sienta desvinculado de los objetivos organizacionales, experimente desmotivación y reduzca su nivel de rendimiento. Además, aspectos como la edad avanzada pueden influir en la disminución del desempeño o en la falta de adaptación a los cambios organizacionales.

La presencia de estas condiciones negativas puede repercutir directamente en la rentabilidad institucional y en el clima laboral, por lo que las organizaciones deben procurar garantizar entornos laborales justos, saludables y motivadores que promuevan la estabilidad y el compromiso del personal.

F. Eficiencia y satisfacción laboral

Puyol (2021) sostiene que el personal satisfecho es más eficiente, coincidiendo con lo planteado por Atalaya Pisco (2013), quien señala que un trabajador feliz tiende a rendir más porque satisface sus necesidades psicológicas y sociales dentro del entorno laboral. En consecuencia, muestra mayor empeño, compromiso y efectividad en la realización de sus actividades.

Por el contrario, los empleados insatisfechos suelen experimentar ausentismo, rotación laboral y disminución del sentido de pertenencia. Estas actitudes se manifiestan mediante quejas, inconformidades o sugerencias para mejorar las condiciones laborales.

Cuando las expectativas de los trabajadores no reciben atención, pueden optar por renunciar o buscar nuevas oportunidades laborales, lo cual refleja una clara ausencia de satisfacción. Por tanto, la satisfacción laboral se convierte en un componente estratégico para garantizar la eficiencia, el equilibrio y la retención del talento humano dentro de las organizaciones.

2.3 Bases Filosóficas

Las bases filosóficas se sustentan en los siguientes paradigmas: ontológico, epistemológico, axiológico y teleológico, los cuales fundamentan la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el contexto organizacional de una institución de salud.

Base ontológica

La base ontológica considera al ser humano como un ente integral compuesto por dimensiones racionales, emocionales y sociales que interactúan de manera constante en el entorno laboral. Desde esta visión, la realidad del trabajador se construye en sus relaciones interpersonales y en su capacidad para reconocer y gestionar emociones, lo cual incide directamente en su desempeño y satisfacción (López, 2023). En este sentido, la inteligencia emocional es parte esencial del ser y de la autorrealización profesional.

Base epistemológica

Desde el paradigma positivista, la base epistemológica sostiene que el conocimiento científico se obtiene por medio de la observación y la medición objetiva de los fenómenos (Universidad Bicentenaria de Aragua [UBA], 2021). Por ello, esta investigación aplica métodos cuantitativos que permiten establecer relaciones empíricas entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, generando conclusiones verificables y sustentadas en evidencia.

Base axiológica

La base axiológica se centra en los valores que guían la investigación, tales como la ética, la responsabilidad y el respeto hacia las personas involucradas (Malvacias, 2023). Estos principios garantizan la integridad del proceso científico y el compromiso con el bienestar humano, especialmente en el contexto de los servicios de salud, donde las emociones impactan en la calidad de la atención.

Base teleológica

La base teleológica orienta la investigación hacia un propósito transformador: generar conocimiento aplicable que contribuya al fortalecimiento de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de la Clínica San Felipe. De esta forma, la finalidad última del estudio es promover el bienestar del trabajador y la mejora continua del servicio institucional (Bédard, 2003).

2.4 Definición de Términos Básicos

- ***Adaptabilidad.*** Se relaciona con la habilidad de ajustarse adecuadamente a nuevas situaciones, cambios o exigencias del entorno, manteniendo un desempeño adecuado y aprovechando las oportunidades que surgen (Bautista, García y Germán, 2023).
- ***Componente interpersonal.*** Corresponde al ámbito socioafectivo del individuo e implica la capacidad de relacionarse empáticamente con los demás, mantener vínculos saludables y regular las propias emociones en el contexto de las interacciones sociales (Bautista, García y Germán, 2023).
- ***Componente intrapersonal.*** Se define como el grupo de capacidades y habilidades que facilitan al individuo reconocer y comprender sus emociones,

sentimientos, motivaciones y actitudes, así como identificar sus fortalezas y limitaciones (Bautista, García y Germán, 2023).

- ***Estado de ánimo.*** Es una disposición emocional relativamente duradera que influye en la manera en que una persona comprende, analiza y reacciona ante las situaciones de su entorno (Bautista, García y Germán, 2023).
- ***Factores extrínsecos.*** Son aquellos elementos que provienen del entorno laboral y no dependen directamente del trabajador. Incluyen aspectos como la remuneración, los beneficios institucionales, las condiciones físicas del puesto de trabajo, la seguridad laboral, las políticas organizacionales y el estilo de liderazgo (Avendaño, Luna y Rueda, 2021).
- ***Factores intrínsecos.*** Están vinculados con los aspectos internos del individuo y con la naturaleza misma del trabajo, tales como el sentido de logro, el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento personal y profesional, el desarrollo de competencias y el grado de autonomía (Avendaño, Luna y Rueda, 2021).
- ***Inteligencia emocional.*** Según Velázquez y González (2021), la inteligencia emocional "es la capacidad de afrontar problemas y mantener estabilidad emocional ante distintas circunstancias" (p. 478).
- ***Manejo del estrés.*** Consiste en la implementación de técnicas, tácticas y acciones a fin de reconocer, monitorear y reducir las tensiones físicas, emocionales o mentales que surgen frente a situaciones demandantes o adversas (Bautista, García y Germán, 2023).
- ***Satisfacción laboral.*** Zambrano y Zambrano (2022) señalan que "surge de la valoración que realiza el trabajador sobre las condiciones de su entorno laboral, considerando sus intereses personales y percepción subjetiva" (p. 4).

2.5 Hipótesis de Investigación

2.5.1 Hipótesis general.

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

2.5.2 Hipótesis específicas.

a. El componente intrapersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

b. El componente interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

c. La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

d. El manejo de estrés se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

e. El estado de ánimo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

2.6 Operacionalización de las Variables

Variable 1	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia emocional	*Componente intrapersonal*	- Comprensión emocional de sí mismo. - Asertividad. - Autoconcepto. - Autorrealización.
	Componente interpersonal	- Empatía. - Relaciones interpersonales. - Responsabilidad social. - Cooperación.
	Adaptabilidad	- Solución de problemas. - Flexibilidad. - Ajuste ante el cambio. - Toma de decisiones.
	Manejo de estrés	- Tolerancia al estrés. - Control de los impulsos. - Manejo de la presión laboral. - Estabilidad emocional.
	Estado de ánimo	- Felicidad. - Optimismo. - Actitud positiva. - Motivación personal.

Fuente: Trujillo y Guerrero (2022).

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	*Factores extrínsecos*	- Tipo de gestión y liderazgo. - Remuneraciones y beneficios laborales. - Comunicación y relaciones humanas. - Jornada laboral y tiempos de descanso. - Riesgos del trabajo. - Posibilidad de ascenso y desarrollo profesional. - Condiciones físico-ambientales.
	Factores intrínsecos	- Posibilidades de logro personal. - Reconocimiento recibido por el desempeño. - Responsabilidad en las tareas asignadas. - Motivación laboral. - Libertad para decidir cómo realizar su trabajo. - Utilización plena de las habilidades personales. - Formulación de objetivos y evaluación del desempeño.

Fuente: Avendaño, Luna y Rueda (2021).

Capítulo III
Metodología

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Tipo básica porque su objetivo fue producir nuevos conocimientos acerca del vínculo entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional en los empleados de la Clínica San Felipe, sin tener como objetivo inmediato una aplicación práctica o una solución directa a un problema operativo (Álvarez, 2020).

3.1.2 Nivel de investigación

Nivel correlacional, ya que buscó establecer el grado de asociación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional sin manipularlas. Se determinó la relación importante entre ambas (Hernández y Mendoza, 2023).

3.1.3 Diseño de investigación

Diseño no experimental, ya que las variables se examinaron en su entorno natural, sin que se intervenga o manipule. Además, es de carácter transeccional porque se recopilaron los datos en un único momento del año 2025, en la Clínica San Felipe (Hernández y Mendoza, 2023).

3.1.4 Enfoque de investigación

Cuantitativa, pues se basó en teorías anteriores sobre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, con el fin de contrastarlas empíricamente a través de la medición estandarizada de las variables, la implementación de un cuestionario validado y el análisis estadístico correspondiente (Ñaupas et al., 2018).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población.

La población estuvo conformada por 45 trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María.

3.2.2 Muestra.

No se llevó a cabo una selección de muestra, ya que la población entera estuvo incluida en el estudio, lo cual se denomina muestra censal (Hernández y Mendoza, 2023). Esta decisión elimina el error de muestreo por selección, optimiza la exactitud de los estimadores y garantiza que se reflejen totalmente los puntos de vista del personal, dado el pequeño tamaño de la población (45 empleados).

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La encuesta es un método estandarizado que recopila datos y facilita la obtención de información de una población o muestra a través de preguntas estructuradas y respuestas codificadas con anterioridad (Hernández y Mendoza, 2023). Para entender el nivel de satisfacción laboral y de inteligencia emocional de los empleados de la Clínica San Felipe, que se encuentra en el distrito de Jesús María, se aplicó una encuesta estructurada.

El cuestionario fue el instrumento para recolectar los datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas que se han organizado de manera lógica y coherente. Su propósito es medir las variables a estudiar y sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2023). Este cuestionario, creado a partir de la matriz de operacionalización de variables, tuvo 34 ítems que abarcan las dos variables y se sirve de una escala Likert con cinco puntos, que va desde 1 ("Totalmente en desacuerdo") hasta 5 ("Totalmente de acuerdo").

3.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información

Los datos adquiridos a través del cuestionario se procesaron utilizando la versión 27 del programa IBM SPSS Statistics.

Para sintetizar las propiedades de las respuestas con respecto a la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, se llevó a cabo un análisis descriptivo que empleó frecuencias y porcentajes.

Después, se llevó a cabo un análisis de correlación con el fin de establecer la conexión entre las dos variables. De acuerdo con la distribución de datos, se utilizó el coeficiente de Spearman, tomando en cuenta un intervalo de confianza del 95% y un nivel significativo de $p < 0.05$ para asegurar la validez y objetividad de los hallazgos (Hernández y Mendoza, 2023).

.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de Resultados

A. Análisis descriptivo de la variable Inteligencia emocional

Tabla 1.

Distribución de frecuencias - Componente intrapersonal

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Componente intrapersonal	**10**	**22.22**	**14**	**31.11**	**21**	**46.67**
Comprensión emocional de sí mismo	10	22.22	10	22.22	25	55.56
Asertividad	6	13.33	16	35.56	23	51.11
Autoconcepto	16	35.56	10	22.22	19	42.22
Autorrealización	10	22.22	8	17.78	27	60.00

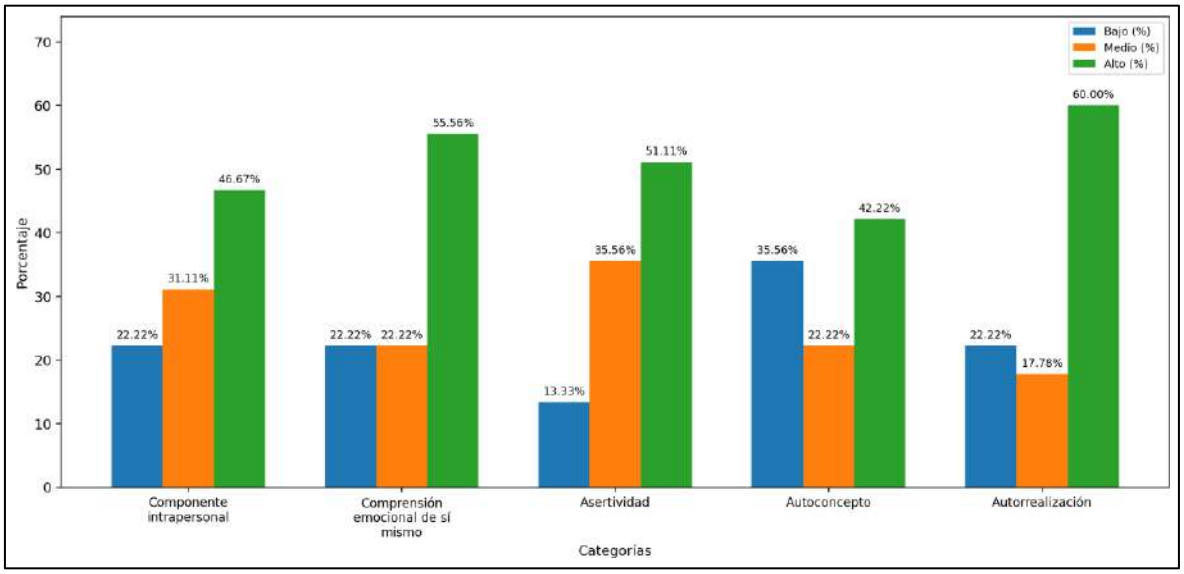

Figura 1. Componente intrapersonal.

En la tabla, la dimensión componente intrapersonal presentó 22.22% en el nivel bajo, 31.11% en el nivel medio y 46.67% en el nivel alto. Asimismo, el indicador comprensión emocional de sí mismo presentó 22.22% en nivel bajo, 22.22% en nivel medio y 55.56% en nivel alto; el indicador asertividad presentó 13.33% en nivel bajo, 35.56% en nivel medio y 51.11% en nivel alto; el indicador autoconcepto presentó 35.56% en nivel bajo, 22.22% en nivel medio y 42.22% en nivel alto; y el indicador autorrealización presentó 22.22% en nivel bajo, 17.78% en nivel medio y 60.00% en nivel alto.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias - Componente interpersonal

	Bajo		Medio		Alto	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Componente interpersonal	**6**	**13.33**	**23**	**51.11**	**16**	**35.56**
Empatía	10	22.22	17	37.78	18	40.00
Relaciones interpersonales	10	22.22	19	42.22	16	35.56
Responsabilidad social	6	13.33	16	35.56	23	51.11
Cooperación	4	8.89	24	53.33	17	37.78

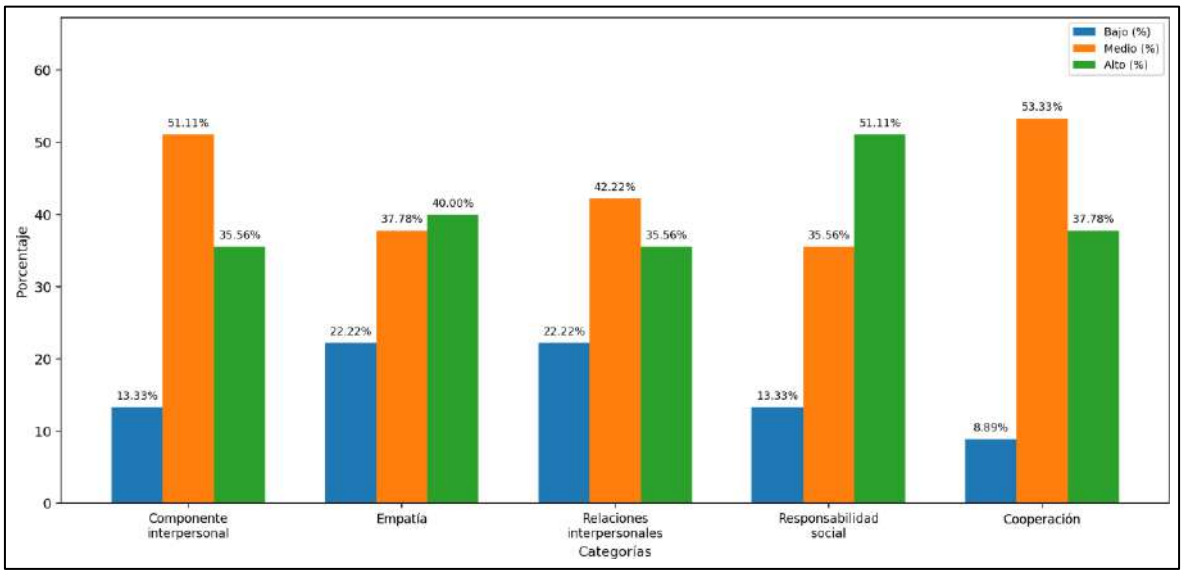

Figura 2. Componente interpersonal.

En la tabla, la dimensión componente interpersonal presentó 13.33% en el nivel bajo, 51.11% en el nivel medio y 35.56% en el nivel alto. Asimismo, el indicador empatía presentó

22.22% en nivel bajo, 37.78% en nivel medio y 40.00% en nivel alto; el indicador relaciones interpersonales presentó 22.22% en nivel bajo, 42.22% en nivel medio y 35.56% en nivel alto; el indicador responsabilidad social presentó 13.33% en nivel bajo, 35.56% en nivel medio y 51.11% en nivel alto; y el indicador cooperación presentó 8.89% en nivel bajo, 53.33% en nivel medio y 37.78% en nivel alto.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias - Adaptabilidad

	Bajo		Medio		Alto	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Adaptabilidad	**6**	**13.33**	**29**	**64.44**	**10**	**22.23**
Solución de problemas	12	26.67	19	42.22	14	31.11
Flexibilidad	14	31.11	19	42.22	12	26.67
Ajuste ante el cambio	6	13.33	25	55.56	14	31.11
Toma de decisiones	6	13.33	26	57.78	13	28.89

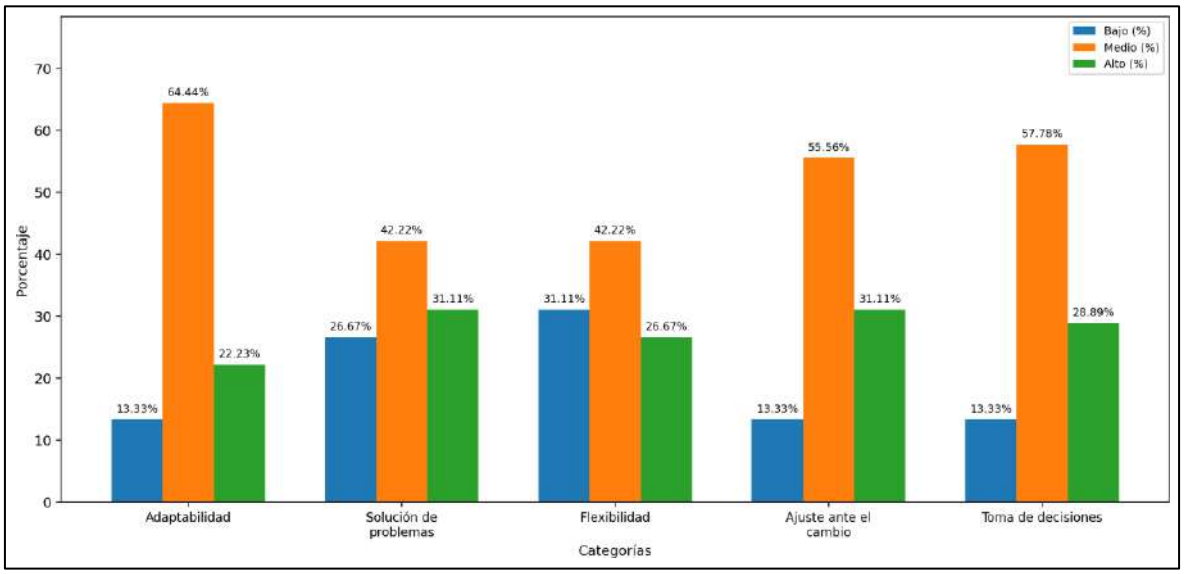

Figura 3. Adaptabilidad.

En la tabla, la dimensión adaptabilidad presentó 13.33% en el nivel bajo, 64.44% en el nivel medio y 22.23% en el nivel alto. Asimismo, el indicador solución de problemas presentó 26.67% en nivel bajo, 42.22% en nivel medio y 31.11% en nivel alto; el indicador flexibilidad presentó 31.11% en nivel bajo, 42.22% en nivel medio y 26.67% en nivel alto;

el indicador ajuste ante el cambio presentó 13.33% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 31.11% en nivel alto; y el indicador toma de decisiones presentó 13.33% en nivel bajo, 57.78% en nivel medio y 28.89% en nivel alto.

Tabla 4.

Distribución de frecuencias - Manejo de estrés

	Bajo		Medio		Alto	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Manejo de estrés	**6**	**13.33**	**25**	**55.56**	**14**	**31.11**
Tolerancia al estrés	8	17.78	27	60.00	10	22.22
Control de los impulsos	10	22.22	19	42.22	16	35.56
Manejo de la presión laboral	8	17.78	21	46.67	16	35.55
Estabilidad emocional	6	13.33	21	46.67	18	40.00

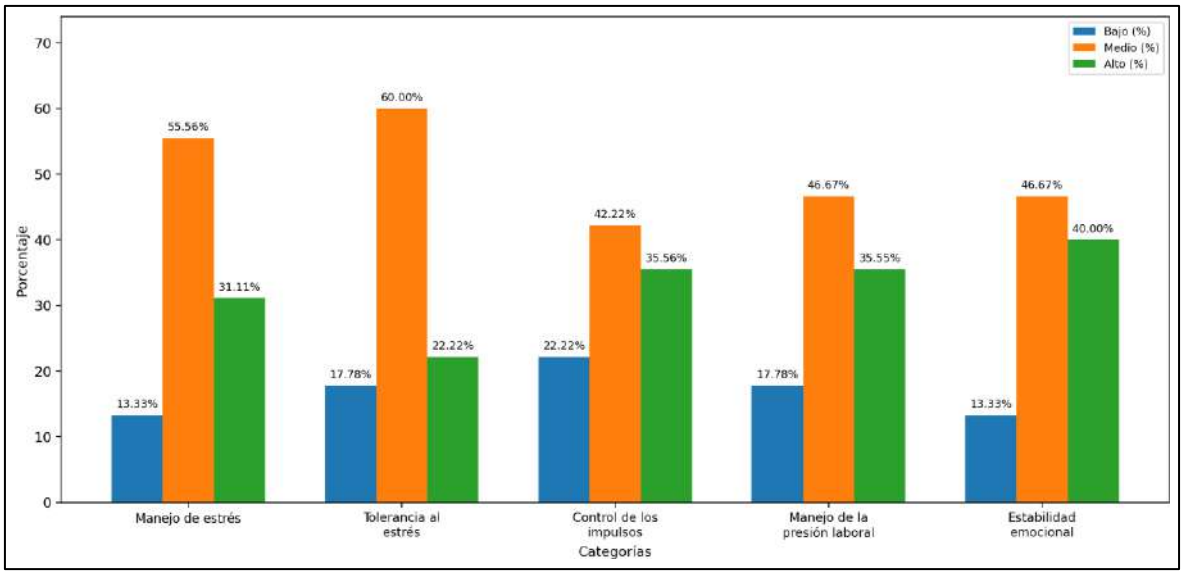

Figura 4. Manejo de estrés.

En la tabla, la dimensión manejo de estrés presentó 13.33% en el nivel bajo, 55.56% en el nivel medio y 31.11% en el nivel alto. Asimismo, el indicador tolerancia al estrés presentó 17.78% en nivel bajo, 60.00% en nivel medio y 22.22% en nivel alto; el indicador control de los impulsos presentó 22.22% en nivel bajo, 42.22% en nivel medio y 35.56% en nivel alto; el indicador manejo de la presión laboral presentó 17.78% en nivel bajo, 46.67% en

nivel medio y 35.55% en nivel alto; y el indicador estabilidad emocional presentó 13.33% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 40.00% en nivel alto.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias - Estado de ánimo

	Bajo		Medio		Alto	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Estado de ánimo	**8**	**17.78**	**23**	**51.11**	**14**	**31.11**
Felicidad	8	17.78	21	46.67	16	35.55
Optimismo	12	26.67	21	46.67	12	26.66
Actitud positiva	10	22.22	20	44.44	15	33.34
Motivación personal	8	17.78	23	51.11	14	31.11

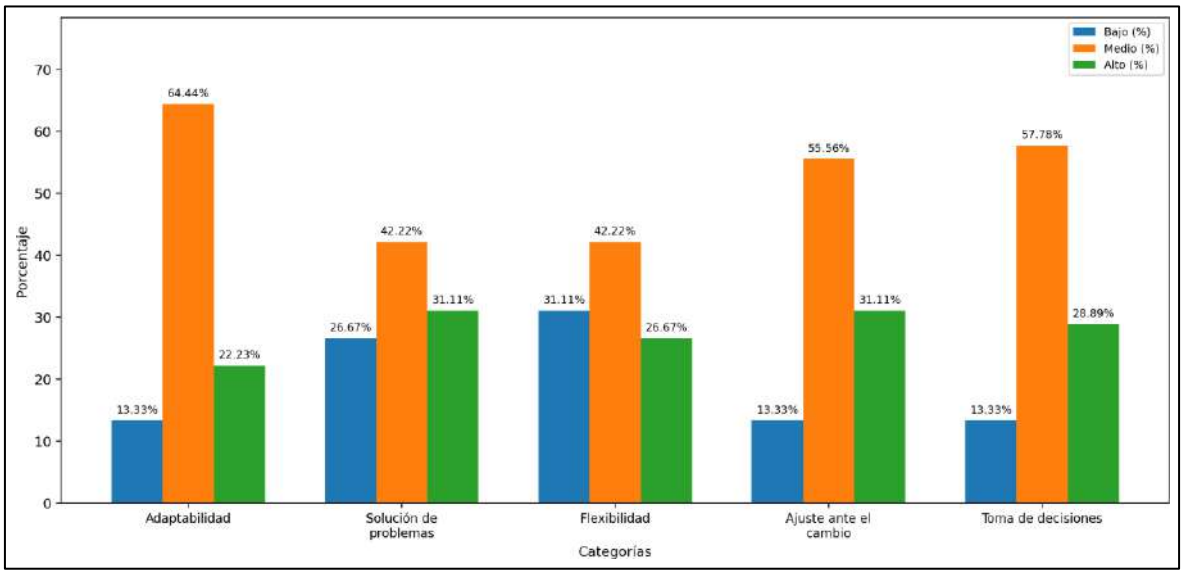

Figura 5. Estado de ánimo.

En la tabla, la dimensión estado de ánimo presentó 17.78% en el nivel bajo, 51.11% en el nivel medio y 31.11% en el nivel alto. Asimismo, el indicador felicidad presentó 17.78% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 35.55% en nivel alto; el indicador optimismo presentó 26.67% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 26.66% en nivel alto; el indicador actitud positiva presentó 22.22% en nivel bajo, 44.44% en nivel medio y 33.34% en nivel alto; y el indicador motivación personal presentó 17.78% en nivel bajo, 51.11% en nivel medio y 31.11% en nivel alto.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la variable Inteligencia emocional

	f	%
Alto	6	13.33
Medio	27	60.00
Bajo	12	26.67
Total	45	100

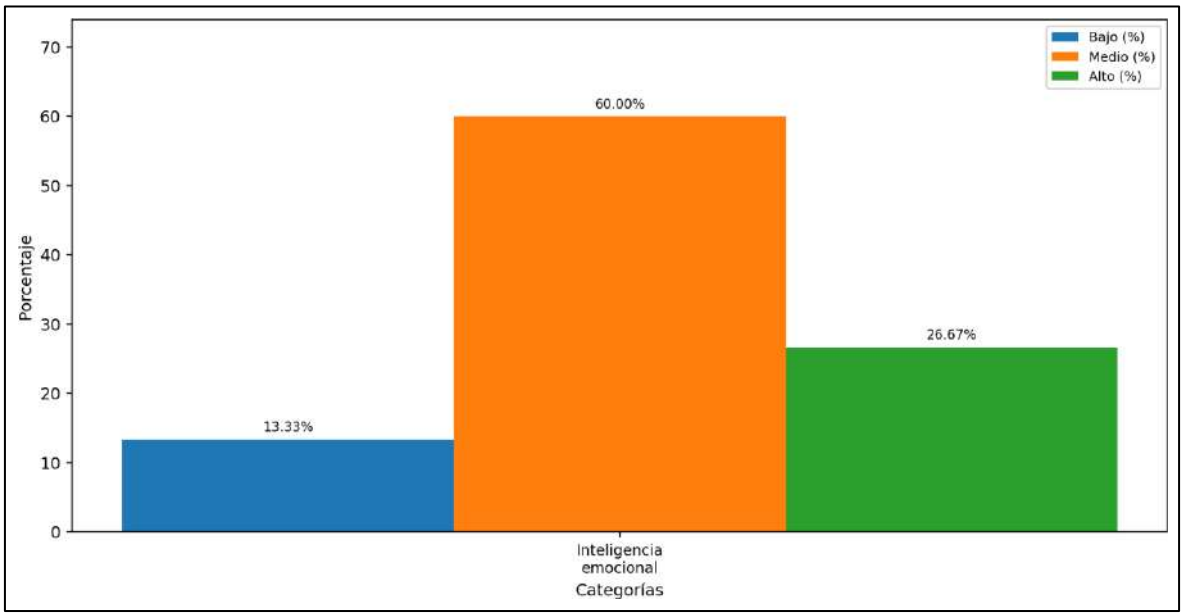

Figura 6. Inteligencia emocional.

En la tabla, la variable inteligencia emocional presentó 13.33% en el nivel bajo, 60.00% en el nivel medio y 26.67% en el nivel alto.

B. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 7.

Distribución de frecuencias - Factores extrínsecos

	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Factores extrínsecos	**4**	**8.89**	**31**	**68.89**	**10**	**22.22**
Tipo de gestión y liderazgo	10	22.22	21	46.67	14	31.11
Remuneraciones y beneficios laborales	11	24.44	16	35.56	18	40.00
Comunicación y relaciones humanas	8	17.78	25	55.56	12	26.66
Jornada laboral y tiempos de descanso	8	17.78	27	60.00	10	22.22
Riesgos del trabajo	10	22.22	23	51.11	12	26.67
Posibilidad de ascenso y desarrollo profesional	8	17.78	21	46.67	16	35.55
Condiciones físico-ambientales	10	22.22	19	42.22	16	35.56

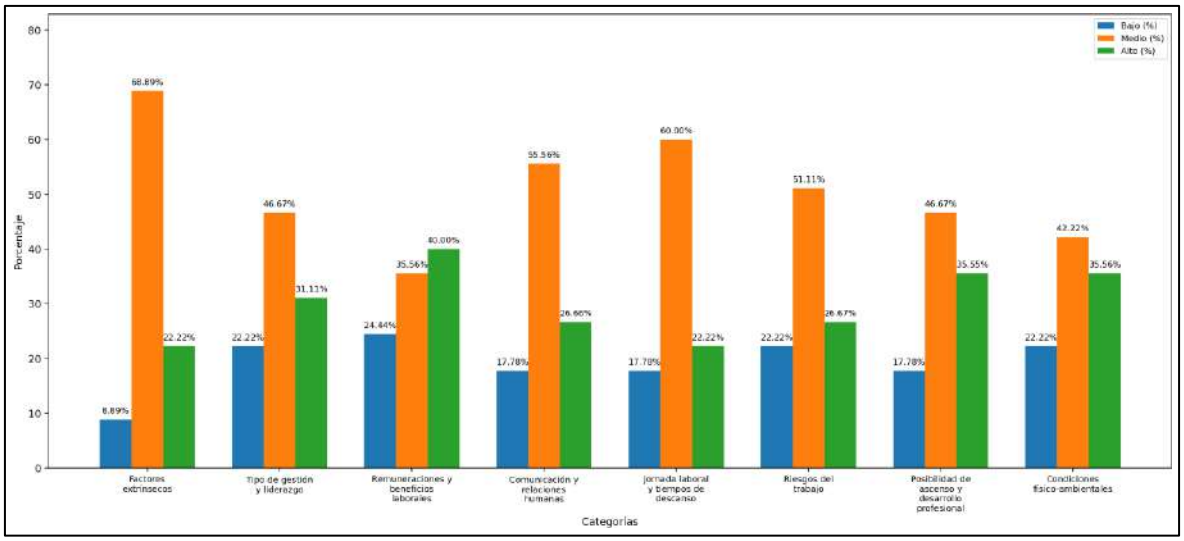

Figura 7. Factores extrínsecos.

En la tabla, la dimensión factores extrínsecos presentó 8.89% en el nivel bajo, 68.89% en el nivel medio y 22.22% en el nivel alto. Asimismo, el indicador tipo de gestión y liderazgo presentó 22.22% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 31.11% en nivel alto; el indicador remuneraciones y beneficios laborales presentó 24.44% en nivel bajo, 35.56% en nivel medio y 40.00% en nivel alto; el indicador comunicación y relaciones humanas presentó 17.78% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 26.66% en nivel alto; el indicador jornada laboral y tiempos de descanso presentó 17.78% en nivel bajo, 60.00% en nivel medio y

22.22% en nivel alto; el indicador riesgos del trabajo presentó 22.22% en nivel bajo, 51.11% en nivel medio y 26.67% en nivel alto; el indicador posibilidad de ascenso y desarrollo profesional presentó 17.78% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 35.55% en nivel alto; y el indicador condiciones físico-ambientales presentó 22.22% en nivel bajo, 42.22% en nivel medio y 35.56% en nivel alto.

Tabla 8.

Distribución de frecuencias - Factores intrínsecos

	Bajo		Medio		Alto	
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**
Factores intrínsecos	**4**	**8.89**	**27**	**60.00**	**14**	**31.11**
Posibilidades de logro personal	8	17.78	21	46.67	16	35.55
Reconocimiento recibido por el desempeño	10	22.22	29	64.44	6	13.34
Responsabilidad en las tareas asignadas	6	13.33	23	51.11	16	35.56
Motivación laboral	6	13.33	25	55.56	14	31.11
Libertad para decidir cómo realizar su trabajo	8	17.78	25	55.56	12	26.66
Utilización plena de las habilidades personales	6	13.33	25	55.56	14	31.11
Formulación de objetivos y evaluación del desempeño	4	8.89	25	55.56	16	35.55

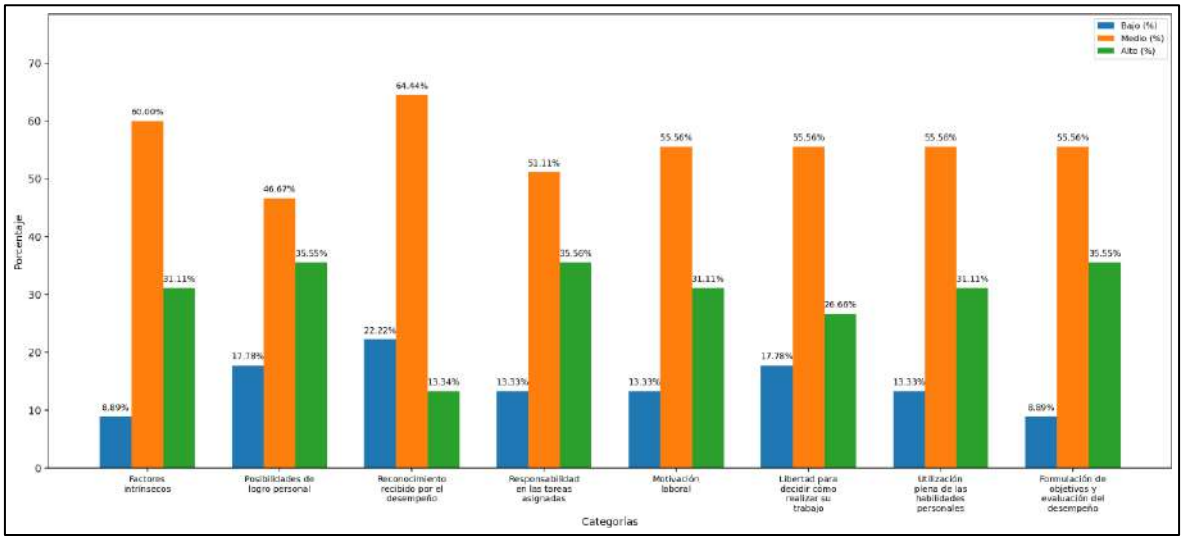

Figura 8. Factores intrínsecos.

En la tabla, la dimensión factores intrínsecos presentó 8.89% en el nivel bajo, 60.00% en el nivel medio y 31.11% en el nivel alto. Asimismo, el indicador posibilidades de logro personal presentó 17.78% en nivel bajo, 46.67% en nivel medio y 35.55% en nivel alto; el indicador reconocimiento recibido por el desempeño presentó 22.22% en nivel bajo, 64.44% en nivel medio y 13.34% en nivel alto; el indicador responsabilidad en las tareas asignadas presentó 13.33% en nivel bajo, 51.11% en nivel medio y 35.56% en nivel alto; el indicador motivación laboral presentó 13.33% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 31.11% en nivel alto; el indicador libertad para decidir cómo realizar su trabajo presentó 17.78% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 26.66% en nivel alto; el indicador utilización plena de las habilidades personales presentó 13.33% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 31.11% en nivel alto; y el indicador formulación de objetivos y evaluación del desempeño presentó 8.89% en nivel bajo, 55.56% en nivel medio y 35.55% en nivel alto.

Tabla 9.

Distribución de frecuencias de la variable Satisfacción laboral

	f	**%**
Alto	6	13.33
Medio	29	64.44
Bajo	10	22.23

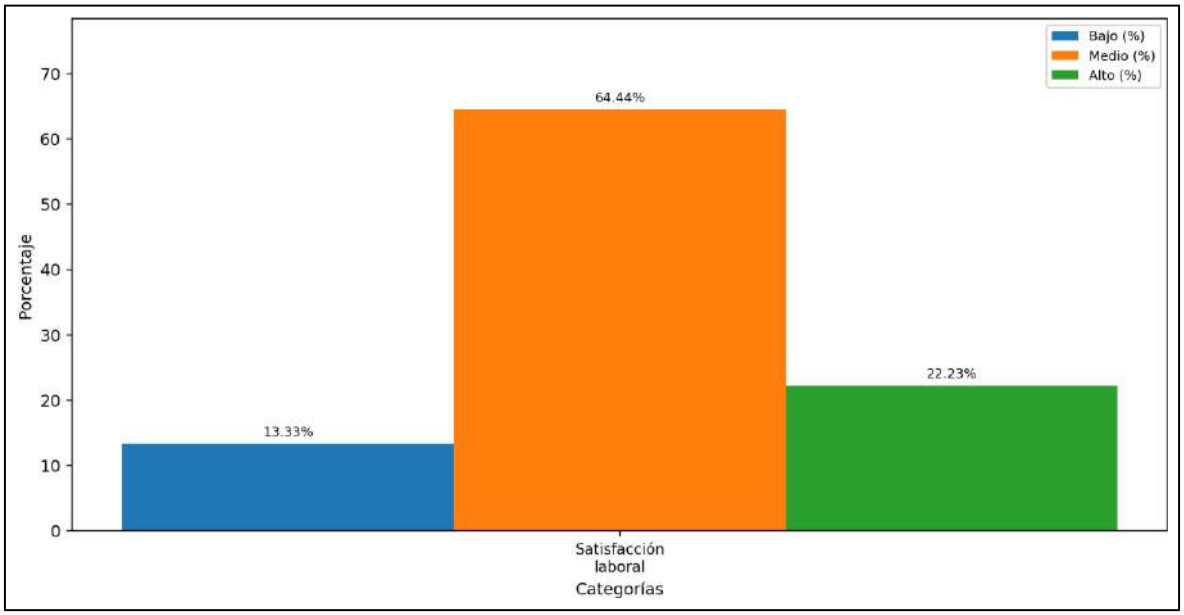

Figura 9. Satisfacción laboral.

En la tabla, la variable satisfacción laboral presentó 13.33% en el nivel bajo, 64.44% en el nivel medio y 22.23% en el nivel alto.

C. Prueba de normalidad.

Tabla 10.

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

Variable / Dimensión	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	.948	45	.041
Componente intrapersonal	.943	45	.027
Componente interpersonal	.956	45	.085
Adaptabilidad	.924	45	.006
Manejo de estrés	.921	45	.005
Estado de ánimo	.958	45	.105
Satisfacción laboral	.944	45	.031
Factores extrínsecos	.952	45	.059
Factores intrínsecos	.914	45	.003

La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Se nota que la inteligencia emocional tiene una significancia de .041 y la satisfacción laboral de .031, que son cifras inferiores a .05; por lo tanto, no siguen una distribución normal. Por lo tanto, para la contrastación de hipótesis, se utilizó una prueba no paramétrica, en particular el coeficiente de compensación Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general.

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 11.

Correlación Rho de Spearman entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

			Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.688**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.688**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .688, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Hipótesis especifica 1

Ho: El componente intrapersonal no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: El componente intrapersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 12.

Correlación Rho de Spearman entre componente intrapersonal y satisfacción laboral

			Componente intrapersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Componente intrapersonal	Coeficiente de correlación	1.000	.546**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.546**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .546, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Hipótesis especifica 2

Ho: El componente interpersonal no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: El componente interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 13.

Correlación Rho de Spearman entre componente interpersonal y satisfacción laboral

			Componente interpersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Componente interpersonal	Coeficiente de correlación	1.000	.700**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.700**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .700, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Hipótesis especifica 3

Ho: La adaptabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 14.

Correlación Rho de Spearman entre adaptabilidad y satisfacción laboral

			Adaptabilidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	.536**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.536**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .536, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Hipótesis especifica 4

Ho: El manejo de estrés no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: El manejo de estrés se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 15.

Correlación Rho de Spearman entre manejo de estrés y satisfacción laboral

			Manejo de estrés	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Manejo de estrés	Coeficiente de correlación	1.000	.560**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.560**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .560, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Hipótesis especifica 5

Ho: El estado de ánimo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Ha: El estado de ánimo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Tabla 16.

Correlación Rho de Spearman entre estado de ánimo y satisfacción laboral

			Estado de ánimo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estado de ánimo	Coeficiente de correlación	1.000	.740**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	45	45
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.740**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	45	45

En la tabla se presentan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, donde se observa un valor de Rho = .740, con un nivel de significancia de .000 < .05. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025.

Capítulo V

Discusión

5.1 Discusión de Resultados

Respecto a la hipótesis general, los resultados evidenciaron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,688 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05. Este hallazgo permite sostener que, a mayor desarrollo de la inteligencia emocional, mayor será la satisfacción laboral percibida por los trabajadores. Este hallazgo es consistente con el de Cruzalegui et al. (2021), quienes encontraron una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral de los empleados asistenciales de la Clínica San Juan de Dios y la inteligencia emocional, con un Rho = 0,431 y Sig. = 0,000. Ellos concluyeron que la percepción, entendimiento y regulación emocional tienen un impacto directo en la satisfacción laboral. También está vinculado con Traverso et al. (2023), que encontraron una correlación significativa y positiva entre el manejo del estrés en los trabajadores de asistencia y la inteligencia emocional, con r = 0,6003, lo que refuerza la importancia de las competencias emocionales en entornos sanitarios. Asimismo, los hallazgos están relacionados indirectamente con Cumbicus (2023), que identificó una relación inversa entre la satisfacción y el estrés en el trabajo, con un Rho de -0.667; lo cual demuestra que los factores emocionales y psicosociales tienen impacto en la satisfacción del personal. En este contexto, los hallazgos de la investigación actual corroboran que la inteligencia emocional es un elemento importante para mejorar la satisfacción laboral en los empleados de una clínica.

En relación con la primera hipótesis específica, se determinó que el componente intrapersonal se relaciona positiva y significativamente con la

satisfacción laboral, al obtenerse un Rho de Spearman = 0,546 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05. Este resultado demuestra que la comprensión emocional de sí mismo, la asertividad, el autoconcepto y la autorrealización se asocian con mayores niveles de satisfacción en el trabajo. Esta conclusión, en parte, concuerda con la de Cruzalegui et al. (2021), quienes determinaron que la regulación emocional, percepción y comprensión tienen un impacto directo en la satisfacción laboral, con una correlación positiva y significativa de Rho = 0,431 y Sig. = 0,000. Además, se relaciona con Fernández y Sánchez (2023), quienes informaron que más de la mitad de los médicos residentes mostró niveles positivos de reparación y claridad emocional, aspectos vinculados con el reconocimiento y la gestión de las propias emociones. Si bien esta investigación previa no midió la satisfacción laboral de forma directa, apoya el valor del componente intrapersonal en el rendimiento y bienestar del personal sanitario. Así pues, los resultados muestran que los empleados que identifican sus emociones, aprecian sus habilidades y se enfocan en el éxito personal tienden a experimentar más satisfacción en el trabajo.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, los resultados mostraron una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman = 0,700 y un valor de significancia p = 0,000 < 0,05. Este resultado indica que la empatía, las relaciones interpersonales, la responsabilidad social y la cooperación se asocian de manera importante con la satisfacción laboral de los trabajadores. Este descubrimiento está relacionado con la investigación de Fernández y Sánchez (2023), que reveló que el 46,8 % de los médicos residentes alcanzó un nivel excepcional de empatía, resaltando que estas dos habilidades son fundamentales para el desempeño médico: la empatía y la inteligencia emocional. De igual manera, se acerca a lo que Cruzalegui et al. (2021) reportaron, quienes hallaron una evaluación significativa entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, con un valor de Rho de 0,431 y un valor de Sig. de 0,000. Asimismo, Saire y Urure (2024) demostraron que las relaciones interpersonales eran parte de los elementos relacionados con el contento laboral del personal de enfermería, aunque en su investigación estas presentaron niveles bajos en la percepción laboral. Como resultado, la investigación actual demuestra que en el ámbito clínico, las relaciones positivas, la solidaridad y la empatía contribuyen a mejorar la satisfacción laboral.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se encontró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral, debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,536, con una significancia de $p = 0,000 < 0,05$. Este resultado permite señalar que la capacidad para solucionar problemas, ajustarse a los cambios y tomar decisiones adecuadas se vincula con una mejor percepción de satisfacción laboral. Esta conclusión se relaciona con Cumbicus (2023), que observó que el 67 % de los trabajadores de la salud estaban satisfechos y que, a pesar de que hubo estrés en el trabajo, en ciertas ocasiones se sintió como un incentivo para adaptarse y tener una sensación de logro; no obstante, este autor también informó sobre una relación inversa entre satisfacción laboral y estrés laboral, con Rho = -0,667. De igual manera, está de acuerdo de manera indirecta con Traverso et al. (2023), que hallaron relaciones positivas entre la inteligencia emocional y técnicas para afrontar situaciones como la planificación, la reinterpretación positiva y el crecimiento, con cifras de 0,5271, 0,5200 y 0,2051 en ese orden. Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación demuestran que la adaptabilidad es un aspecto importante de la inteligencia emocional, porque posibilita que los empleados enfrenten cambios y exigencias en el trabajo de forma más ventajosa, lo que aumenta su satisfacción laboral.

En relación con la cuarta hipótesis específica, se determinó una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral, al obtenerse un Rho de Spearman = 0,560 y un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$. Este resultado evidencia que la tolerancia al estrés, el control de impulsos, el manejo de la presión laboral y la estabilidad emocional se asocian con mayores niveles de satisfacción laboral. El descubrimiento concuerda con el de Traverso et al. (2023), que informaron una correlación positiva significativa entre la gestión del estrés y la inteligencia emocional en trabajadores sanitarios, con $r = 0,6003$. Así, llegaron a la conclusión de que ambas capacidades son esenciales para los profesionales de la salud. Además, está relacionado con Linch y Cabrejo (2021), que encontraron una correlación muy significativa entre el estrés laboral y la inteligencia emocional ($p < 0,01$). Ellos indicaron que en las enfermeras, a mayor inteligencia emocional, menores niveles de estrés. Asimismo, está relacionado con Cumbicus (2023), que encontró una relación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción en el trabajo, con un Rho de -0,667. Esto significa que si se gestiona bien

el estrés, la satisfacción aumenta; en cambio, si es alto, disminuye. Por lo tanto, los hallazgos de este estudio enfatizan que el control de las emociones frente a la presión en el trabajo es un factor relevante para lograr que los empleados de una clínica se sientan satisfechos.

Finalmente, respecto a la quinta hipótesis específica, se halló una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral, con un coeficiente Rho de Spearman = 0,740 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05. Este resultado fue el más alto entre las hipótesis específicas, lo que indica que la felicidad, el optimismo, la actitud positiva y la motivación personal se relacionan fuertemente con la satisfacción laboral de los trabajadores. Este descubrimiento concuerda con lo reportado por Bernedo et al. (2023), que indicaron una media de inteligencia emocional de 78,92 ± 15,11 y lazos positivos entre las dimensiones de dicha inteligencia y el compromiso, concluyendo que los participantes exhibieron niveles apropiados de compromiso académico e inteligencia emocional a pesar del estrés existente. Además, está vinculado con Cruzalegui et al. (2021), que hallaron un vínculo positivo y relevante entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, con Rho = 0,431 y Sig. = 0,000. Asimismo, se relaciona con Samaniego, Distefano y Ayala (2022), quienes hallaron una correlación significativa entre la calidad del sueño y la satisfacción en el trabajo, con p < 0,05 y OR = 5.5, lo que demuestra que el bienestar individual afecta la satisfacción laboral. Por lo tanto, los hallazgos permiten sostener que un estado de ánimo positivo ayuda a que los empleados sientan más satisfacción en sus tareas laborales.

Capítulo VI
Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

- Se concluye que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,688 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05.
- Se concluye que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, dado que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,546 y una significancia p = 0,000 < 0,05.
- Se concluye que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman = 0,700 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05.
- Se concluye que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,536 y la significancia fue p = 0,000 < 0,05.
- Se concluye que existe relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el manejo de estrés y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María, 2025, puesto que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman = 0,560 y un nivel de significancia p = 0,000 < 0,05.
- Se concluye que existe relación positiva alta y estadísticamente significativa entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica

San Felipe, Jesús María, 2025, al obtenerse un coeficiente Rho de Spearman = 0,740 y una significancia p = 0,000 < 0,05.

6.2 Recomendaciones

- Se aconseja que la administración de la Clínica San Felipe implemente talleres, capacitaciones y actividades educativas para promover el reconocimiento, regulación y expresión apropiada de las emociones en sus empleados, con el objetivo de mejorar el ambiente laboral y aumentar la satisfacción en el trabajo.
- Se aconseja establecer áreas de crecimiento personal enfocadas en perfeccionar el componente intrapersonal de los empleados, fomentando la autoconfianza, la autoestima, la comunicación asertiva y la autorrealización para que el personal sea capaz de reconocer sus habilidades y asumir con más confianza sus responsabilidades laborales.
- Con el objetivo de robustecer la parte interpersonal, mejorar la empatía, la colaboración y las relaciones laborales, y de esta manera contribuir a una mayor satisfacción en el seno de la institución, se aconseja promover actividades que permitan una comunicación efectiva entre los trabajadores, así como trabajar en equipo e integrar a todos.
- Se sugiere elaborar tácticas institucionales con el objetivo de robustecer la capacidad del personal para adaptarse a las exigencias, problemas y cambios que surgen en el ambiente laboral, por medio de capacitaciones sobre flexibilidad laboral, resolución de problemas y toma de decisiones.
- Se sugiere implementar programas de gestión del estrés laboral, pausas activas, asesoramiento psicológico y guía emocional para asistir a los empleados en la regulación de sus impulsos, el manejo de la presión en el trabajo y la estabilidad emocional mientras llevan a cabo sus tareas.
- Para fomentar una actitud positiva en los empleados, se aconseja incentivar acciones que fortalezcan su estado de ánimo, como el reconocimiento laboral, la motivación continua, las actividades de bienestar y los estímulos no económicos. El objetivo es aumentar el optimismo y la satisfacción en el trabajo en la clínica.

Referencias

7.1 Fuentes bibliográficas

Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones.* Recurso académico, Universidad de Lima.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5 ed.). Ediciones de la U.

7.2 Fuentes electrónicas

Acosta, L., Bolaños, O., & Almeida, S. (2024). *Motivación y satisfacción laboral de los residentes de Cirugía General*. *Revista Médica Electrónica, 46*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242024000100027&script=sci_arttext&tlng=en

Avendaño, W., Luna, H., & Rueda, G. (2021). *Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 26*(5). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890509

Bautista, J., García, X., & Germán, D. (2023). *Inteligencia emocional y clima laboral en una institución educativa peruana*. *Universidad y Sociedad, 15*(5), 632–643. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4110/4022

Bédard, R. (2003). *Los fundamentos ontológicos, epistemológicos, axiológicos y teleológicos de la investigación científica*. Universidad de Montreal. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7024483.pdf

Bernedo, C., Quiroga, E., Liébana, C., Márquez, L., Arias, L., & Fernández, E. (2023). *Factores estresores, inteligencia emocional y engagement en los estudiantes de enfermería durante sus prácticas clínicas*. *Index de Enfermería, 31*(3).

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962022000300018&script=sci_arttext&tlng=en

Biedma, J. (2021). *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*. *GEON, 1*(e-272). https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/272/407

Castañeda, L., & Sánchez, A. (2022). *Satisfacción laboral y burnout en personal docente*. *RETOS: Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 12*(24). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182022000200230&script=sci_arttext

Cruzalegui, P., Cochan, S., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios*. *Revista Pakamuros, 9*(4). https://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/155/166

Cumbicus, T. (2023). *Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo*. *Revista UNIANDES de Ciencias de la Salud, 6*(2), 1310–1329. https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854

Egoavil, L., & Vela, L. (2022). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercial de equipos industriales La Molina–2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103323/Egoavil_ULM-Vela_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Escobar, C., & Torres, A. (2025). *Inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente*. *Polo del Conocimiento, 10*(3). https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/9174/24045

Fernández, M., & Sánchez, R. (2023). *Nivel de inteligencia emocional y empatía en médicos residentes*. *Investigación en Educación Médica, 12*(48). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572023000400072&script=sci_arttext

Linch, E., & Cabrejo, J. (2021). *Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - Red Asistencial La Libertad Essalud*. *Revista Ciencia y Tecnología*, *17*(4). https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086/4593

Llaure, E. (2025). *Revisión de la satisfacción laboral y los factores determinantes en una empresa en Lima, Perú*. *Revista Veritas de Difusão Científica*, *6*(1), 1383–1406. https://revistaveritas.org/index.php/veritas/article/view/464

López, M. (2023). *Reflexiones ontológicas sobre el ser humano y su desarrollo emocional*. *Revista Electrónica Educare*, 20(2), 130–140. https://www.scielo.cl/pdf/ree/v20n2/2735-7279-ree-20-2-00130.pdf

Malvacias, M. T. (2023). *Perspectiva ontológica, epistemológica y axiológica en la investigación en salud*. *Revista Gerentia*, 8(3), 45–57. https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/download/718/1051/3087

Paredes, R., & Domínguez, T. (2024). *Inteligencia emocional de los estudiantes del Bachillerato Técnico en Salud de la Educación Media del Centro Regional Pilar, año 2023*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *8*(2). https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11238/16467

Puyol, J. (2021). *La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas*. *Journal of Economic and Social Science Research*, *1*(2). https://economicsocialresearch.com/index.php/home/article/view/31/215

Saire, K., & Urure, I. (2024). *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público del Perú*. *Revista de Enfermería Vanguardia*, *12*(2). https://mail.revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/610/974

Samaniego, M., Distefano, J., & Ayala, N. (2022). *Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes*. *Medicina Clínica y Social*, *6*(1). https://www.redalyc.org/journal/7037/703773702005/703773702005.pdf

Shigyo, C., Cevallos, J., & Flores, J. (2022). *Inteligencia emocional en el desempeño de las ventas en una empresa del sector salud ubicada en el Perú*. *Industrial*

Data, *25*(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-99932022000200261&script=sci_arttext&tlng=pt

Traverso, R., Aguirre, J., Talavera, J., & Palomino, J. (2023). *Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en personal de salud*. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, *23*(3), 46–56. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v23n3/2308-0531-rfmh-23-03-46.pdf

Trujillo, L., & Guerrero, L. (2022, marzo–abril). *Estrategias activas en las habilidades directivas en médicos en formación de un hospital de la región Lima*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(2). https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2118/3070

Universidad Bicentenaria de Aragua (UBA). (2021). *Epistemología de la investigación científica*. *Revista Digital de Investigación Universitaria*, 5(4), 1–12. https://uba.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/5.DP-V1-N4-2014.-EPISTEMOLOG%C3%8DA-DE-LA-INVESTIGACI%C3%93N-1.pdf

Valdivia, E., González, F., & Armesto, M. (2023). *Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima*. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, *28*(9). https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142744

Valero, V., Pari, M., Coaquira, H., & Laurente, V. (2022, junio 1). *Estrés y satisfacción laboral en profesores del Altiplano peruano*. *Encuentros: Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, *17*, 205–216. http://encuentros.unermb.web.ve/index.php/encuentros/article/view/389/345

Velázquez, C., & González, A. (2021). *Inteligencia emocional del líder de la empresa turística a partir de una intervención de coaching*. *Revista CEA*, *7*(15). https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190002/638168190002.pdf

Zambrano, G., & Zambrano, L. (2022). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente*. *Podium*, *42*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692022000200151&script=sci_arttext

Anexos

Anexo N°01

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica San Felipe, Jesús María. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
INTELIGENCIA EMOCIONAL					
DIMENSIÓN 01: COMPONENTE INTRAPERSONAL					
1. Identifico con facilidad mis propias emociones.					
2. Expreso mis ideas y sentimientos de forma clara y respetuosa.					
3. Tengo una buena percepción de mis capacidades personales.					
4. Me esfuerzo constantemente por alcanzar mis metas personales y laborales.					
DIMENSIÓN 02: COMPOMENTE INTERPERSONAL					
5. Comprendo los sentimientos y necesidades de mis compañeros.					
6. Mantengo relaciones positivas con mis compañeros de trabajo.					
7. Asumo con responsabilidad mis funciones dentro del equipo.					
8. Colaboro activamente para lograr los objetivos de mi área.					
DIMENSIÓN 03: ADAPTABILIDAD					
9. Busco soluciones adecuadas ante los problemas laborales.					
10. Me adapto con facilidad a los cambios en el trabajo.					
11. Tomo decisiones objetivas basadas en hechos reales.					
12. Ajusto mis actitudes ante situaciones nuevas o imprevistas.					
DIMENSIÓN 04: MANEJO DEL ESTRÉS					
13. Mantengo la calma ante situaciones laborales estresantes.					
14. Controlo mis impulsos cuando enfrento conflictos.					
15. Manejo adecuadamente la presión que generan mis labores.					
16. Conservo la estabilidad emocional en momentos difíciles.					
DIMENSIÓN 05: ESTADO DE ÁNIMO					
17. Me siento feliz realizando mis actividades laborales.					
18. Mantengo una actitud optimista frente a los retos laborales.					
19. Muestro entusiasmo al cumplir mis responsabilidades.					
20. Me siento motivado a mejorar constantemente en mi trabajo.					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01: FACTORES EXTRÍNSECOS					
21. Estoy satisfecho con la gestión y el liderazgo de la clínica.					
22. Considero que mi remuneración es justa en relación con mis funciones.					

23. La comunicación con mis superiores y compañeros es efectiva.					
24. Mi jornada laboral y mis tiempos de descanso son adecuados.					
25. La institución controla adecuadamente los riesgos asociados a mi trabajo.					
26. Tengo oportunidades reales de ascenso y desarrollo profesional.					
27. Las condiciones físicas del lugar de trabajo son apropiadas.					
DIMENSIÓN 02: FACTORES INTRÍNSECOS					
28. Tengo oportunidades para lograr mis metas personales dentro de la clínica.					
29. Recibo reconocimiento por mi desempeño laboral.					
30. Asumo con responsabilidad las tareas asignadas.					
31. Me siento motivado al cumplir mis labores.					
32. Tengo libertad para decidir cómo realizar mi trabajo.					
33. Utilizo plenamente mis habilidades y conocimientos en mi labor.					
34. Participo en la formulación de objetivos y evaluación de resultados					

Anexo N°02

Validación y Confiabilidad

Validez del instrumento mediante la Prueba de KMO y Bartlett

Inteligencia emocional

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.704
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1671.376
	gl	190
	Sig.	.000

Satisfacción laboral

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.712
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	935.149
	gl	91
	Sig.	.000

Confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach

Inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	20

Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	14

Anexo N°03

Datos Generales de la población

Tabla

Género

Género	f	%
Masculino	12	26.67
Femenino	33	73.33

Tabla

Edad

Edad	f	%
Entre 18 y 24 años	0	.00
Entre 25 y 31 años	17	37.78
Entre 32 y 45 años	26	57.78
Más de 45 años	2	4.44

Anexo N°04

Base de Datos

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
1	2	2	4	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	5	1	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
1	2	2	4	4	3	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3