

**Universidad Católica de Santa María**  
**Facultad de Ciencias Tecnológicas Sociales y**  
**Humanidades**  
**Escuela Profesional de Psicología**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Aubert Cervantes, Lenny Milagros**

para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor: Dr. Guzmán Gamero, Raúl

**Arequipa- Perú**

**2019**

FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL"

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR los BACHILLERES

AUBERT CERVANTES, LENNY MILAGROS

Del Dictamen:

*Favorable, para pasar a  
Sustentación*

Observaciones:

Arequipa, 10 de Setiembre del 2019

  
DR. HÉCTOR MARTÍNEZ CARPIO

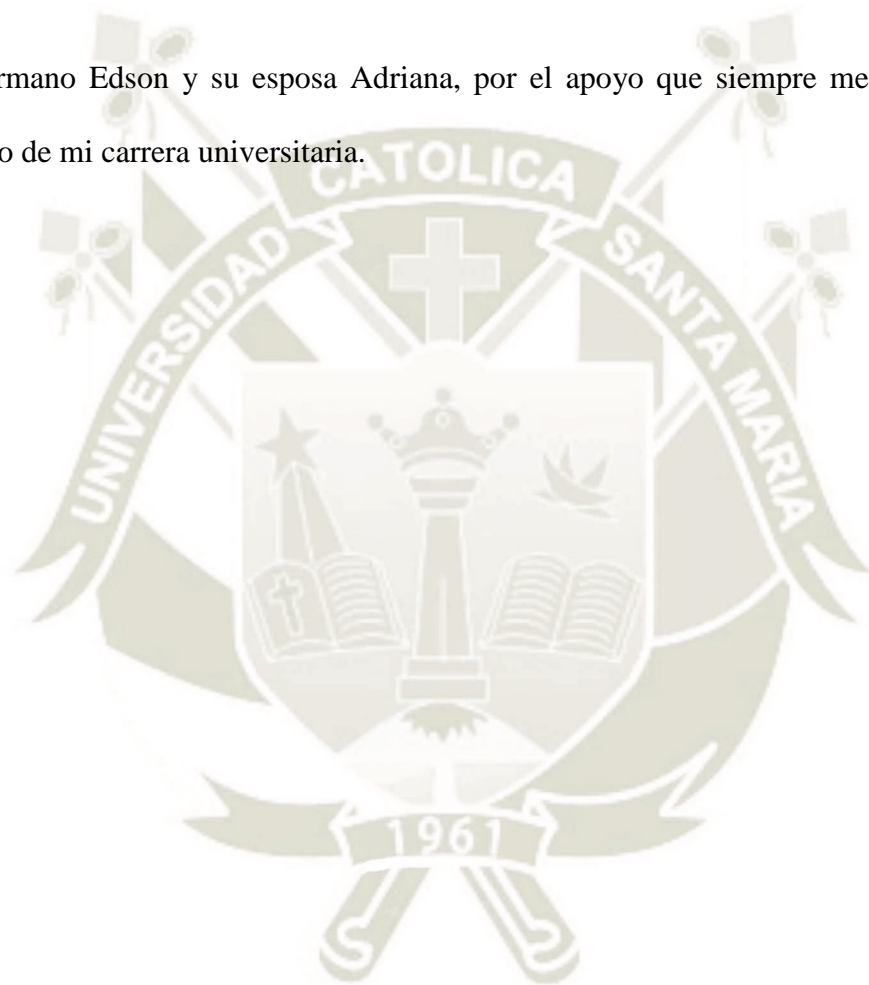
  
DR. RAÚL GUZMÁN GAMERO

## Agradecimientos

A Dios por protegerme y bendecirme en este camino, por darme fuerzas para superar las dificultades a lo largo de mi vida.

A mis padres Alejandro y Lenny, que fruto de su apoyo incondicional, me ha permitido llegar hasta aquí, porque deseo que sepan que cada triunfo mío, es de ellos también.

A mi hermano Edson y su esposa Adriana, por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de mi carrera universitaria.



## Resumen

La presente investigación titulada: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital, se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, la muestra estuvo conformada por 62 trabajadores, entre varones y mujeres con edades comprendidas entre los 20 y 66 años, el tipo de investigación es cuantitativo no experimental, con un diseño transversal, correlacional; la cual se aplicaron dos instrumentos, el inventario de ICE de Bar On y el SL-SPC de Sonia Palma.

Los resultados evidencian que existe correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, según los resultados de Sperman esta correlación tiene una confiabilidad que toma un valor exacto de 0,706; lo cual indica que las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional tienen una correlación positiva alta. Es decir que a niveles altos de la capacidad emocional se relacionan con mejores niveles de satisfacción laboral y viceversa, ya que los trabajadores que se sienten bien consigo mismos, teniendo un mejor manejo de sus emociones, así como también de las relaciones interpersonales se encontraran más satisfechos laboralmente sintiéndose más competentes en el desempeño de sus funciones.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Satisfacción Laboral.



## Abstract

This research entitled: Emotional Intelligence and Job Satisfaction in workers of a District Municipality, carried out with the objective of determining if there is a relationship between emotional intelligence and job satisfaction in workers of a District Municipality, the sample consisted of 62 workers, Among men and women between the ages of 20 and 66, the type of research is quantitative, not experimental, with a cross-sectional, correlational design; which two instruments were applied, the ICE inventory of Bar On and the SL-SPC of Sonia Palma.

The results show that there is a correlation between emotional intelligence and job satisfaction, according to Sperman's results this correlation has a reliability that takes an exact value of 0.706; This indicates that the variables job satisfaction and emotional intelligence have a high positive correlation. That is to say that at high levels of emotional capacity they are related to better levels of job satisfaction and vice versa, since workers who feel well will receive, having a better management of their emotions, as well as interpersonal relationships are more job-satisfied feeling more competent in the performance of their duties.

**Key words:** Emotional Intelligence, Job Satisfaction.

## Introducción

En nuestros tiempos contemporáneos, las personas, según su estilo de vida o historia individual, algunas veces se expresan frente a los problemas de manera inteligente y otras creativamente. La investigación de los sentimientos y las emociones, hace más de 10 años, se ha investido de muchos practicantes, seguidores cada día, así como también de la inteligencia y lo emocional. Bajo el modelo de la inteligencia emocional, podemos ver cómo se ofrece la importancia a muchas habilidades psicológicas que impactan en la conducta.

Los sentimientos y emociones, se relacionan al conocimiento pleno de sí mismo, el reconocimiento de los sentimientos que ocurren, y sirven como camino a la comprensión de la inteligencia emocional. La capacidad de controlar las emociones de un instante a otro es fundamental para la agudeza mental, la autocomprensión y así como también la incapacidad de ver los verdaderos sentimientos que se manifiestan. Las personas que están seguras de sus emociones son mejores en su vida cotidiana y tiene una mejor idea de cómo se sienten realmente acerca de las elecciones cercanas al hogar y sobre sí mismos.

Aguilar, Magaña y Surdez (2010), nos dicen que el comportamiento organizacional es importante actualmente. Es por esta razón que las empresas conceden más importancia a la calidad de la vida laboral, a diferencia de años anteriores, donde el factor humano, como el elemento más transcendental de una organización y un país en su conjunto, es el que puede desarrollar las habilidades necesarias para crear ventajas competitivas. Para hacer esto, es esencial asegurar su satisfacción en el trabajo porque, según la literatura, un trabajador satisfecho tiende a ser más productivo. Hoy en día, en el mundo del trabajo, el personal calificado enfrenta nuevos desafíos en el aprendizaje a lo largo de toda la vida y en la búsqueda de soluciones para resolver efectivamente los problemas dentro de la organización. En lo que respecta a la satisfacción laboral, se trata principalmente de trabajadores de acuerdo

a las expectativas de la organización. Por lo tanto, el conocimiento y la comprensión de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores son factores fundamentales para la organización y los resultados esperados de esta.

La presente investigación, se ajusta a criterios tanto hipotéticos como prácticos, para establecer la forma en que se identifica la inteligencia emocional con la satisfacción laboral demostrando los niveles entre las variables y, por lo tanto, mejorar el cumplimiento de la actividad de cada trabajador de una Municipalidad Distrital, atendido tanto para el municipio como a lo que respecta a los trabajadores, ya que si se verifica la hipótesis, se beneficiarán: de inmediato, los trabajadores con el argumento de la inteligencia emocional que actuara como facto que se denotara la influencia al realizar sus actividades y también para la organización en sí, al mejorar el cumplimiento de la ocupación, probablemente mejorarán resultados de la evaluación de desempeño.

Asimismo, la practicidad de la investigación radica en los resultados de la investigación, que podrían tomarse en cuenta punto por punto para proponer cambios para el desarrollo y mejora para de esta manera adquirir la satisfacción laboral ideal en los trabajadores de una Municipalidad Distrital. La investigación refuerza y se apoya en la teoría de la inteligencia emocional, así como de la satisfacción laboral en el cumplimiento del empleo que busca descubrir aclaraciones sobre las circunstancias internas, lo que nos permite diferenciar varias ideas en una organización como en una municipalidad comprometida con la administración pública. Las técnicas de recolección de información que se utilizaron adicionalmente son, por ejemplo, la encuesta, análisis documental; tomando en cuenta la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, que permitieron verificar la veracidad de la investigación.



## Índice

Resumen.....	iv
Abstract .....	v
Introducción .....	vi
CAPITULO I .....	1
Marco Teórico.....	1
Problema o interrogante .....	2
Variables .....	2
Variable 1: Inteligencia emocional .....	2
Variable 2: Satisfacción laboral .....	2
Objetivos .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos .....	3
Antecedentes teóricos-investigativos.....	5
Emoción e inteligencia Emocional .....	5
Inteligencia.....	5
Emoción .....	6
Inteligencia emocional .....	7
Principales modelos de inteligencia emocional .....	10
Modelo mixto.....	11
El modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey .....	11
Modelo de Goleman.....	13
Modelo de Bar On.....	15
Modelo de habilidad .....	19
Satisfacción laboral .....	22
Definiciones .....	23



Teorías de la satisfacción laboral .....	24
Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg .....	24
Teoría de Los Eventos Situacionales .....	28
Teoría del grupo de referencia social .....	29
Factores que contribuyen a la satisfacción laboral .....	30
Hipótesis .....	37
CAPITULO II .....	38
Diseño Metodológico .....	38
Tipo o diseño de investigación .....	39
Técnicas, instrumentos o aparatos de investigación .....	39
Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On .....	39
Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC .....	40
Población y muestra .....	41
Población .....	41
Muestra .....	41
CAPITULO III .....	44
Resultados .....	44
Tabla 1 <i>Componentes de la Inteligencia Emocional</i> .....	45
Tabla 2 <i>Inteligencia Emocional y sexo</i> .....	46
Tabla 3 <i>Inteligencia Emocional y edad</i> .....	47
Tabla 4 <i>Inteligencia Emocional y Estado Civil</i> .....	48
Tabla 5 <i>Factores de la Satisfacción Laboral</i> .....	49
Tabla 6 <i>Satisfacción laboral y sexo</i> .....	50
Tabla 7 <i>Satisfacción laboral y edad</i> .....	51
Tabla 8 <i>Satisfacción laboral y estado civil</i> .....	52
Tabla 9 <i>Dimensiones de la Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral</i> .....	53
Tabla 10 <i>Correlación entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional</i> .....	54

Discusión.....	55
Referencias.....	64
Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On.....	78
Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC .....	82



# **CAPITULO I**

## **Marco Teórico**





## **Problema o interrogante**

¿Existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital?

## **Variables**

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Es un conjunto de habilidades emocionales, individuales y relacionales que afectan nuestra capacidad general para satisfacer las necesidades y las presiones del medio. Es un factor importante para decidir nuestra capacidad de prevalecer a lo largo de la vida cotidiana. Impacta directamente en nuestra prosperidad emocional general (Bar On, 1977). La inteligencia emocional está compuesta por factores: la intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de la tensión (estrés) y estado de ánimo general.

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

Es la disposición del trabajador hacia su propio trabajo y depende de los aspectos relacionados, por ejemplo, con los posibles resultados de la superación personal, el trabajo y los beneficios de compensación que obtiene, políticas de la organización, relaciones con diferentes miembros de la organización y relaciones con el jefe, condiciones físicas y materiales que fomentan su trabajo y la ejecución del trabajo. También se identifica con el desempeño (Palma, 2004). La satisfacción Laboral está compuesta por factores: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

## **Objetivos**

### **Interrogantes Secundarias**

¿Qué tipo de categoría predomina en la inteligencia emocional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su sexo?

¿Qué tipo de categoría predomina en la inteligencia emocional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su edad?

¿Qué tipo de categoría predomina en la inteligencia emocional de los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su estado civil?

¿Cuál es la categoría predominante en satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su sexo?

¿Cuál es la categoría predominante en satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su edad?

¿Cuál es la categoría predominante en satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital considerando su estado civil?

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

### **Objetivos específicos**

Identificar la inteligencia emocional en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según el sexo.

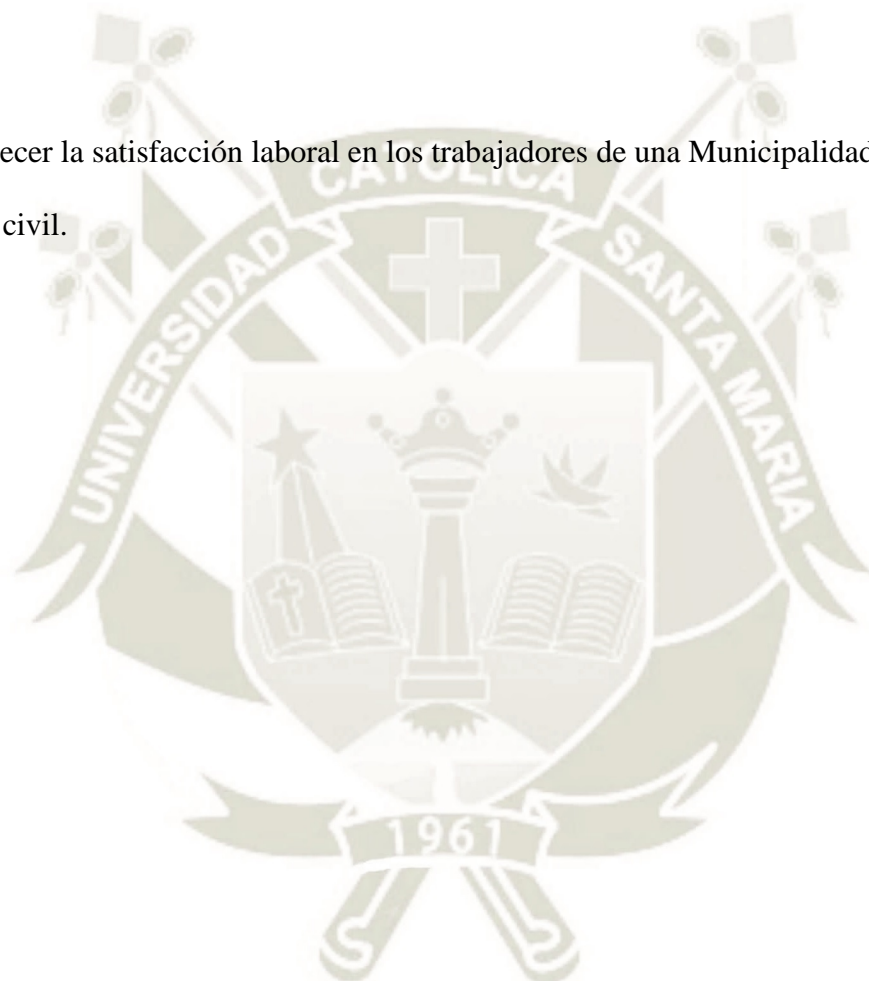
Identificar la inteligencia emocional en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según la edad.

Identificar la inteligencia emocional en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según el estado civil.

Establecer la satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según el sexo.

Establecer la satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según la edad.

Establecer la satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital según el estado civil.





## Antecedentes teóricos-investigativos

### Emoción e inteligencia Emocional

La inteligencia emocional como concepto en los últimos años se ha ido construyendo adquiriendo gran importancia como pensamiento particularmente apropiado de cambio emocional, desarrollo personal, logros en la vida cotidiana de las conexiones relacionales en diferentes situaciones de la existencia diaria. Formulado como una estructura significativa que todas las personas necesitan hacer para potenciar la relación con las personas y lograr un buen desarrollo de la inteligencia emocional.

En consecuencia, construiremos la idea de la inteligencia emocional, caracterizando primero las dos piezas fundamentales de inteligencia y emoción. Dado que la inteligencia emocional conecta las dos construcciones de cognición y afecto, que son característicamente naturales entre sí, actúan juntas en la existencia cotidiana (Meza y Sevillanos, 2018).

### Inteligencia

Güell (2013), demuestra que el conocimiento es una experiencia que en relación con las personas, se caracteriza por la capacidad de abordar nuevos problemas. Esta dependerá del contenido de relacionar algunas maravillas separadas y descubrir una conexión concentrada en resolver un problema. El creador de este constructo también subraya que las demostraciones inteligentes varían de las prácticas programadas y heredadas. La mayoría de las criaturas vivas actúan simplemente siguiendo prácticas instintivas adquiridas de forma hereditaria, que es la razón por la que generalmente repiten propensiones similares. Además, cuando las interacciones del entorno se transforman, no se tiene la menor idea de cómo ajustarse a ante tal hecho sin saber que no son problemas que puedan resolverse, es decir, no tienen la menor idea de cómo solucionar nuevos problemas. Debido al lenguaje y la memoria,

las personas tenemos una capacidad extraordinaria para hacer afiliaciones y, en este sentido, son más astutos que las diferentes criaturas.

## **Emoción**

Las emociones son reacciones impredecibles, complejas de nuestro cuerpo a los estímulos externos. Estas reacciones son físicamente evidentes (transpiración, rubor, palpitaciones, llanto, etc.) y conducta (correr, abrazar a alguien, etc.). Las reacciones emocionales más realizadas son el temor, la amargura, la satisfacción, el espanto, la conmoción, la desgracia, la ira, de manera similar a la perspicacia, el punto focal de la guía de las reacciones emocionales es la corteza y particularmente la neo corteza, experimentar un sentimiento (Güell, 2013).

La palabra emoción se origina del latín *motere* que significa moverse, ofrece un desarrollo interno y externo que crea conducta en el individuo.

Como indica Lang (citado por Guerrero, 2014) los elementos de la emoción son tres: neurofisiológico, comportamental y cognitivo. La parte neurofisiológica que habita en las reacciones, por ejemplo, taquicardia, sudor, vasoconstricción, el ajuste del tono fuerte, las emisiones hormonales, las alteraciones de ciertos transmisores específicos. La parte de la conducta, un individuo puede concluir el tipo de sentimientos que encuentra. El lenguaje no verbal, las apariencias externas y la forma de hablar dan una señal genuinamente exacta. Este segmento puede ser educado. La parte cognitiva nos facilita poseer un nivel de razón y consciencia del sentimiento que se está viviendo para etiquetarlo con un mecanismo semántico. Este segmento se relaciona con lo que llaman sentimiento. Por ejemplo, sentir un temor que no se puede controlar, es una articulación que nos demuestra que somos conscientes de nuestros sentimientos.

Las personas tienen que conocer que es elemental conocer sus emociones, así como el de saber identificarlas, para que así puedan desarrollar en sí la manera en cómo se autoperciben y forman sus autoconceptos.

Por otro parte, del mismo modo es relevante mencionar que desde la educación de las emociones la parte neurofisiológica tiene que ver con la aplicación de técnicas de relajación, respiración y control del cuerpo. En el componente conductual, esto puede incluir el desarrollo de habilidades sociales. Y en el componente cognitivo incluye reestructuración cognitiva, introspección, meditación, cambio de atribución causal, entre otros.

### **Inteligencia emocional**

El concepto de inteligencia emocional deriva de la indagación de nuevas alternativas y constructos medibles que, además del cociente de inteligencia ya muy conocido, podrían actuar como factores predictivos para un buen funcionamiento en el trabajo, académico y social (Villanueva, 2008). En la investigación, esta necesidad se destacó porque la falta de valor y objetividad, se encontró al comparar sujetos con niveles iguales de inteligencia emocional, pero que, cuando se evaluaron en situaciones de demanda, no resolvieron adecuadamente los problemas, lo que reflejaba un vacío aún por estudiar (Dulewics y Higgs, 2000). Por lo tanto, el concepto de inteligencia emocional apareció como el ideal para ocupar los espacios restantes a explorar. Sin embargo, para el contexto psicológico, todavía era difícil enmarcar los conceptos de inteligencia. Por lo tanto, Salovey y Mayer (1990), contemplan por primera vez el concepto de inteligencia emocional, aunque ya han mencionado esta expresión en 1988 en un artículo sobre el tema. Estos psicólogos son parte de la corriente crítica con respecto al concepto tradicional de considerar la inteligencia solo desde un punto de vista lógico-matemático y lingüístico, que evalúa la inteligencia solo desde



el punto de vista del coeficiente de inteligencia (IQ). Las opiniones de Salovey y Mayer están atañidas con la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner.

Aquí, el concepto de inteligencia emocional ha demostrado ser ideal para cerrar las brechas aún por explorar. Sin embargo, para el contexto psicológico, todavía era difícil combinar los conceptos de inteligencia y emoción, como lo proporcionan Salovey y Mayer (1990). Hasta entonces, la opinión predominante era la de Occidente, que definía las emociones como la parte primitiva e irracional de nuestro aparato psíquico y tenía poca relación con la inteligencia porque tenían que ser controladas de manera racional.

Por otro lado, es importante saber que el concepto inteligencia emocional fue y es controvertido y, dado que dos conceptos han sido considerados antitéticos durante mucho tiempo y hasta ahora no hay consenso, teniendo en cuenta que también en el contexto contemporáneo no nos da un concepto general de lo que podemos lograr valorar. Sin embargo, desde mediados del siglo pasado, se han ido construyendo constructos que pueden ayudarnos a comprender mejor esta construcción, y varios autores los definen de acuerdo con sus expectativas.

Pérez, Petrides y Furnham (2005), refieren que la expresión de inteligencia emocional se asemejaba más al constructo planteado por Gardner (1983), quien habla de la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal como parte de su teoría de inteligencias múltiples. Según Gardner (1995), la inteligencia interpersonal es un tipo de inteligencia que nos permite comprender mejor las motivaciones, las posibles intenciones y los deseos de nuestros semejantes, proporcionando así un rendimiento de contacto más efectivo otro del mismo modo, la inteligencia intrapersonal se refiere a la capacidad de comprender nuestro mundo interior y utilizar ese conocimiento de uno mismo para regular nuestras vidas.

La inteligencia emocional radica para Güell (2013), en el tratamiento racional de los procesos emocionales, en la creación de un diálogo entre inteligencia y emoción. Este diálogo entre razón y emoción no se trata de ser visceral o apasionado por la lógica. La inteligencia emocional proporciona una respuesta emocional razonable, según el contexto, según un análisis racional. Una persona emocionalmente inteligente tendrá la capacidad de adaptarse y regular su respuesta, teniendo en cuenta su bienestar y el bienestar de los demás, es decir, utilizando la racionalidad. El tener una mejor comprensión de sí mismo o una actitud flexible nos permiten actuar de una manera que no perjudique a los demás.

Por otra parte, Salovey y Mayer (citado por Mestres y Fernández, 2009) comprenden la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, reconocer y expresar sentimientos de manera adecuada y adaptativa. La capacidad de llegar o imaginar sentimientos sugestivos; la capacidad de obtener sentimientos y la observación apasionada de las situaciones que involucren nuestras emociones; y la capacidad de manejar los sentimientos para lograr una mejora emocional y entusiasta.

Tomando en cuenta también a Bar On (citado por Ugarriza, 2001) quien describe la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades y destrezas emocionales y sociales que interactúan en nuestra capacidad habitual para responder de manera efectiva a las demandas de nuestro entorno. Argumenta que la inteligencia emocional predice el éxito de la adaptación individual a las demandas y presiones del entorno. Según las diferentes investigaciones realizadas en un entorno mental psicológico con la idea de la inteligencia emocional, los creadores principales que propusieron el término comprendieron que era importante dar una calidad notable más notable a la parte subjetiva de la idea. En consecuencia, la primera importancia dada en bastante tiempo cambió al enfatizar que la acentuación de las pautas emocionales era en algunos casos prohibitiva, con el objetivo de que se ignorara la conexión entre sentimientos y consideraciones del pensamiento.

Teniendo en cuenta los autores mencionados anteriormente, podemos concluir diciendo que la inteligencia emocional es la capacidad de estar al tanto y controlar los sentimientos y emociones propias y ajenas para cambiar la forma en que pensamos y actuamos. empatizar y motivar a otros para resolver dificultades, manejar decepciones de manera más segura, etc.

### **Principales modelos de inteligencia emocional**

Con el tiempo, los autores han realizado diversas contribuciones que han beneficiado y contribuido el desarrollo de la inteligencia emocional teniendo en cuenta las diversas habilidades adquiridas en la inteligencia emocional.

Autores como Mayer, Salovey y Caruso (2000), estructuraron y desarrollaron estas diferentes destrezas y nuevos develamientos, fortalecidos posteriormente por Pérez, Pétrides y Furham (2005). Estos autores vincularon las diferentes declaraciones teóricas de los diferentes autores en dos modelos teóricos. Es así que inicialmente se toma como primeros modelos aquellos que describen la inteligencia emocional como una habilidad, es decir, regula el desarrollo porque el procesamiento de la información emocional y sus habilidades asociadas implican inteligencia real (Mayer y Salovey, 1997). Tomando en cuenta también otros modelos, se muestra un modelo más integrador en el que las facultades emocionales se combinan con dimensiones de la personalidad como la autoafirmación, el optimismo, etc. (Bar On 2000, Goleman 2001), y esto se conoce como un modelo mixto debido a su diversificación.

Para ciertos investigadores, ambos modelos mencionados sugieren que deben considerarse en los estudios e incluso pueden ser complementarios (Ciarrochi, Chan y Caputi, 2000). Sin embargo, para algunos autores, la inteligencia emocional debe comprenderse por separado teniendo en cuenta primero los rasgos de personalidad estables, ya que esto discriminaría y



analizaría su influencia en el comportamiento y por otro lado el rendimiento general de las personas (Mayer et al., 2004).

### **Modelo mixto**

El modelo mixto en nuestra actualidad es al que más importancia se le ha dado. Este modelo otorga un panorama más amplio de la inteligencia emocional. Alude y se centra específicamente en atributos de conducta estables y factores de carácter, capacidades socio-apasionadas y puntos de vista inspiradores (Mayer, Caruso y Salovey 1999, Goleman 1995, Bar On 1997). Con frecuencia, dos de los teóricos fundamentales hablan con este modelo, Goleman (1995) y Bar On (1997) quienes asocian partes del personaje con aptitudes entusiastas en sus hipótesis de protección laboral.

### **El modelo de las cuatro ramas de Mayer y Salovey**

Según Mayer y Salovey (citado por Mestre y Fernández, 2007) estructuraron 4 ramas para constituir el concepto y teoría de la inteligencia emocional, las cuales son: Percepción, valoración y expresión de las emociones refiriendo que es la capacidad de reconocer e identificar emociones en los estados físicos, sentimientos y pensamientos de una persona y luego evaluar las emociones en otras personas y objetos como bocetos, a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento. El hombre tiene la capacidad de evocar sus sentimientos de la manera más adecuada y a la vez expresar las necesidades que siente como, por ejemplo, discriminar con precisión o inexactitud, expresiones honestas o deshonestas; por otro lado, tenemos la facilitación emocional del pensamiento refiriéndose al efecto de las emociones en la inteligencia, es decir, el pensamiento dirige la atención a información importante, la evalúa, la examina y fomenta emociones. Por otro lado, los estados de ánimo cambian el punto de vista del individuo, lo que lleva al optimismo y, también están los a

estados de ánimo pesimistas que proporcionan el tipo de trabajo y los diversos tipos de pensamiento, como el deductivo y el inductivo.

Continuando con las cuatro ramas propuesto por Mayer y Salovey (citado por Mestre y Fernández, 2007) tenemos también la comprensión y análisis de las emociones distinguiéndose esta rama por el empleo del conocimiento emocional se concatena más con la capacidad de entender las emociones y el uso del conocimiento emocional; la última de las cuatro ramas es la Regulación reflexiva de las emociones que busca promover el crecimiento emocional e intelectual la cual Refiere la nivelación consciente de las emociones que promueve el crecimiento emocional e intelectual de las personas. En otras palabras, permita el acceso a las emociones positivas y negativas con la determinación de ser entendido sin exagerar o minimizar su importancia.

Los autores que se mencionaron, presentan los pensamientos más universalmente aceptados en las que se basa la mayor parte de los indicadores de la inteligencia emocional. Sea como fuere, también se crearon diferentes pensamientos durante la década de 1990: un pensamiento descrito por un sistema hipotético sólido, afectado por Salovey y Mayer, es el propuesto por Davies, Stankov y Roberts (1998). Estos creadores han presentado hasta ahora una sinopsis subjetiva sobre la inteligencia emocional y han creado un modelo de 4 dimensiones con ciertas similitudes con el de Mayer y Salovey (1997), desarrolladas por Davies et al. (1998), las cuales se presentan a continuación la primera es la evaluación y expresión de las emociones de uno mismo el cual nos indica la capacidad de la persona para comprender sus emociones y expresarlas de forma natural. Las personas con buenas habilidades en esta área sentirán y reconocerán mejor sus sentimientos a diferencia de los demás. Una segunda dimensión es la valoración y reconocimiento de las emociones en otras personas, esta comprende la capacidad de las personas para entender, comprender las emociones de los demás. Las personas que tienen un alto nivel de esta capacidad suelen ser

mucho más sensitivos a las emociones de los demás y pueden predecir fácilmente las reacciones emocionales.

La tercera dimensión tiene que ver con la Regulación de las propias emociones, se refiere a la capacidad de una persona para regular sus emociones, permitiéndole tener mejor controlado su estrés y la posterior recuperación de la misma. Una persona altamente calificada en el campo podría volver rápidamente a un estado mental normal después de sentirse molesta o sentir un estrés elevado. También poseería un mejor manejo sobre su temperamento. La cuarta dimensión es el Uso de la emoción para facilitar el desempeño indica la capacidad de una persona para usar sus emociones al guiarla a actividades constructivas y de superación personal. Un hombre que califica en esta dimensión podría ser alentada a desempeñarse continuamente mejor. Queriendo decir que sus emociones son dirigidas o manejas hacia tópicos positivos y productivos (Davies et al., 1998).

De acuerdo a Law, Wong y Saw (2004), sobre propuesta de Davies et al. (1998), sobre su definición de inteligencia refieren que es una de las que mejor se elaboró, opinando estos autores que es una de la más completas, puesto que considera lo propuesto por Mayer y Salovey (1997), quien también considera el resumen de las cuatro áreas que proponen Ciarrochi et al. (2000), el cual hace que a los investigadores se encaminen en la naturaleza y características de la Inteligencia Emocional.

### **Modelo de Goleman**

Para Goleman, el significado de la inteligencia emocional incorpora ángulos significativos que se derivan del significado principal e inicial de Salovey y Mayer (1990) y al mismo tiempo expresan que su idea de la inteligencia emocional debería ser una idea más extensa que la de ellos y que la idea de la Resiliencia, el ego es una idea como la que necesita construir, ya que incluye aptitudes emocionales y sociales. Goleman (1998), sugiere en el



desarrollo de la inteligencia emocional crear una conceptualización más integral al considerar la inteligencia emocional como una combinación de características que están estrechamente relacionadas con la personalidad que no sea el coeficiente intelectual y que generalmente están relacionadas con las capacidades asociadas con los resultados ligados a lo académico y lo laboral. Goleman analiza la inteligencia emocional básicamente las habilidades personales y habilidades sociales.

Las competencias que Goleman (1998), propone son primero las Competencias Personales dentro de esta está el factor conociendo sus sentimientos el cual indica que es estar listo para percibir sus emociones es una de las partes más importantes de la protección laboral. Los sentimientos que una persona destaca más sobre sí misma, con regularidad podrán controlar mejor su conducta. Tenemos también la capacidad para controlar las emociones, sentimientos y ajustarlos a las circunstancias aplicables. Se muestra en el conocimiento de los propios sentimientos para controlar nuestras conexiones relacionales. Otro aspecto también es la capacidad de motivarse a sí mismo que se relaciona básicamente con la capacidad de sostener la autorregulación y control emocional para retrasar y controlar los impulsos, permitiendo impulsar acciones más productivas y positivas. Otra competencia dentro de este modelo son las Competencias sociales, dentro de esta tenemos factores, así como el Reconociendo los sentimientos de los demás: capacidad de empatizar con nuestro entorno interpersonal. Esta habilidad funciona bien para detectar respuestas emocionales e indicadores que nos muestran que los demás requieren y no siempre lo mencionan, este abarca el Control de la relación tomándose en cuenta como la habilidad de controlar el grado que uno experimenta sus emociones para construir buenas relaciones con los demás. Esta es una de las bases para ser un buen líder y promover el éxito social.

## Modelo de Bar On

Según el autor que desarrolla uno de los modelos mayormente mencionados sobre la inteligencia emocional. Bar On (1997), construye una idea de conocimiento entusiasta que consiste en fusionar capacidades, aptitudes y capacidades no intelectuales que ayudan a un individuo a adaptarse a las solicitudes y los pesos de la tierra. Es muy probable que este analista haya sido uno de los primeros esfuerzos para medir la inteligencia emocional en un buen tiempo de prosperidad mental. En 1985, presentó su exposición, en la que desarrolló la idea del resto entusiasta de la CE, en la que tomó la idea de los coeficientes de intelectualidad para representar y representar un objetivo o una regla para estimar la aptitud social internamente.

Tomando en cuenta los experimentos realizados por Bar On, quien como cuestión de primera importancia tomó la agrupación de la idea de la inteligencia desde la perspectiva del personaje y de la operacionalización de su hipótesis en el instrumento de evaluación: Emotional Quotient Inventory (EQ-I). Posteriormente, consigue una abundancia teórica en su modelo, Bar On (2006), tiene la intención de cambiar su definición y proponerla con respecto al conocimiento social y entusiasta, por ejemplo, La Inteligencia Social y Emocional es un arreglo multidimensional de pasión, habilidades individuales y sociales que influyen en nuestra exhibición entusiasta en un enfoque funcional y convincente para satisfacer las necesidades y los pesos de la naturaleza.

El trabajo teórico y la investigación de Bar On han permitido proponer un modelo de inteligencia emocional con rasgos de comportamiento, personalidad estables y variables, como la empatía, la autoafirmación, el optimismo, la impulsividad, etc.

El modelo de Bar On (citado por Ugarriza, 2001), divide la inteligencia emocional en cinco componentes y luego en quince subcomponentes:

### ***Componente intrapersonal***

El esfuerzo por evaluarse califica el yo, la identidad interna. Es retratado por la confianza en sí mismo, la autoafirmación, la libertad entusiasta, la confianza y el autoconocimiento.

Comprensión emocional de sí mismo (CM) es la capacidad de percibir y comprender nuestros sentimientos y emociones, reconocerlos y saber por qué de ellos.

Asertividad (AS): capacidad de expresar sentimientos, convicciones y reflexiones sin ofender a los demás. Además, proteja nuestros privilegios sin daños.

Autoconcepto (AC) es simplemente la capacidad de comprender, reconocerse y considerarse a sí mismo, reconocer las perspectivas ciertas y negativas de uno como los puntos de quiebre y los resultados concebibles.

Autorrealización (AR) es la capacidad de hacer lo que realmente podemos, lo que necesitamos y lo que nos gusta hacer.

Independencia (IN): Capacidad para controlarse, tener una sensación de seguridad en las reflexiones y actividades de uno mismo, y decidirse por opciones de forma autónoma.

### ***Componente Interpersonal***

Averigua el grado de concatenación y el nivel de la habilidad, capacidades y desempeño con los demás, además implica la capacidad de ser consciente, comprender y relacionarse con los demás. Tiene los siguientes componentes:

Empatía (EM): es la capacidad de darse cuenta, comprender y determinar los sentimientos de los demás.



Relaciones interpersonales (RI): es la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que se caracterizan por la proximidad emocional e introspectiva.

Responsabilidad social (RS): es la capacidad de demostrarse como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

### ***Componente de adaptabilidad***

Intenta medir qué tan efectivo es el individuo para adaptarse a las solicitudes de la tierra y adaptarse lo suficiente a las circunstancias. Está conectado con las habilidades de evaluación de la verdad, la adaptabilidad y el pensamiento crítico.

Solución de problemas (SP): es la capacidad de reconocer y caracterizar problemas al igual que producir y actualizar arreglos convincentes.

Prueba de realidad (PR): es la capacidad de valorar el grado de interacción entre lo que vivenciamos (lo subjetivo) y lo que es real (el objetivo).

Flexibilidad (FL): es la capacidad de hacer un cambio adecuado de nuestros sentimientos, contemplaciones y prácticas a circunstancias y situaciones versátiles.

### ***Componente manejo del estrés***

Intenta cuantificar la capacidad de resistir satisfactoriamente circunstancias hostiles y diferir las fuerzas impulsoras. Está formado por la capacidad de soportar pesas y el control de la motivación.

Tolerancia al estrés (TE): es la capacidad de resistir ocasiones hostiles, circunstancias perturbadoras y sentimientos convincentes sin autodestruirse, enfrentando la presión de manera efectiva y decidida.

Control de impulsos (CI): es la capacidad de oponerse o diferir una motivación o impulsos para actuar y controlar nuestros sentimientos.

***Componente estado de ánimo***

Busca cuantificar la capacidad de apreciar la vida y el punto de vista individual que uno tiene de su futuro. Comprender perspectivas identificadas con idealismo y satisfacción.

Felicidad (FE): es la capacidad de sentirnos felices con nuestra vida, de vivirla y de otras personas, y de pasar un tiempo fabuloso y expresar sentimientos positivos.

Optimismo (OP): es la capacidad de ver la parte más espléndida de la vida y mantener una disposición edificante a pesar de la desgracia y los sentimientos negativos.

En consecuencia, como recientemente se aludió a esta expansión, se puede ver muy bien que el modelo hipotético de Bar On considera la plausibilidad de segregar la Inteligencia Emocional como una capacidad subjetiva (aludiendo al ángulo intrapersonal) con otros atributos libres de capacidad intelectual, similar al caso con satisfacción y buena fe, por ejemplo (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

Es así que termina Bar On (2006), actualizando su estructura hipotética al condensarlos y dividir la Inteligencia Emocional en tres medidas, Intrapersonal el cual alude a la capacidad del individuo de conocerse a sí mismo, es decir, de comprender sus propias cualidades y defectos y la capacidad de producir y expresar contemplaciones y sentimientos con confianza. Interpersonal, alude a la capacidad del individuo para comprender sus propias necesidades, al igual que los sentimientos de todos los que lo rodean. Esta capacidad busca construir y mantener conexiones productivas y aceptables. Modelo de cambio, alude a la capacidad de completar una administración viable, sensible y adaptable del cambio individual, social y ecológico, al igual que el liderazgo básico y el compromiso.

El modelo Bar On se centra en el punto de vista social y versátil, ya que predice el logro del ajuste de una persona a las solicitudes y las presiones del entorno.

### **Modelo de habilidad**

Según Zeidner, Matthews y Roberts (2001), refieren que este modelo está configurado en la capacidad de procesar datos en referente a la esfera efectiva. Puesto que también incluye un alcance de aptitudes identificadas con el manejo de las emociones y de los datos (Fernández-et al., 2002). Juntos, como Fernández-Berrocal et al. (2002), indican que podría poseer el enfoque, modelo quien manifiesta lo epistemológico de este modelo y que no debería entenderse como una característica del personaje, a pesar del hecho de que podría haber alguna información entre ellos.

Teniendo en cuenta la revisión bibliográfica de la metodología de este modelo, la inteligencia emocional se toma como una gran cantidad de habilidades que van desde los procedimientos mentales más esenciales (percepción de emociones) hasta los más desconcertantes (regulación de las emociones). De esta manera, se hablará de un modelo de varios niveles de la misma manera en que es fundamental construir las aptitudes más esenciales para llegar a lo más intrincado.

En este sentido, el método y el enfoque mencionado anteriormente para combinar la metodología del modelo de experiencia depende básicamente del entorno emocional de los datos y la investigación de las aptitudes en comparación con dicho proceso.

Las investigaciones realizadas con la inteligencia emocional son muchas, entre ellas tenemos la investigación realizada por Pereira (2012), cuyo objetivo de investigación fue la de obtener el nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la ciudad Quetzaltenango, se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que en momentos adversos el manejo de la situación



sería óptimo, también el desempeño en la organización se espera un rango superior, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. De igual manera en otro estudio realizado por Trujillo (2018), cuya propuesta fue la de determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013, los resultados de su estudio demuestran que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

En otras investigaciones se evidencian correlaciones significativas de otras variables con la inteligencia emocional, siendo esta una variable determinante de ciertos factores como en la investigación realizada por Moreno y Vigo (2019), cuyo propósito fue la de determinar si existe influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, 2017. Los resultados revelan que existe influencia entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la población de estudio, teniendo una correlación de influencia positiva alta. Así también un estudio titulado Relación entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento frente al estrés con el objetivo de realizar una revisión de los estudios que han analizado la relación de la inteligencia emocional con la capacidad para enfrentar situaciones estresantes. En esta investigación se menciona que en diversos trabajos evidencian que niveles altos en inteligencia emocional muestran estrategias orientadas a la reinterpretación positiva y crecimiento, afrontamiento positivo y planificación de la acción, mientras que niveles bajos en inteligencia emocional se asocian con estrategias orientadas a la evitación y a la emoción. Los resultados concluyen que son el control y la satisfacción emocional como las

principales dimensiones prospectivas de los métodos de afrontamiento. Los estudios parecen evidenciar que las mujeres son más empáticas que los hombres, lo que da lugar a una mayor búsqueda de apoyo social (Martín, 2015).

Una investigación realizada por Vera (2010), cuyo objetivo fue la de determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral en el aspecto socio psicológico de la gestión de los recursos humanos en personal administrativo del gobierno regional – Moquegua 2009, corroboraron la hipótesis planteada que se halló correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral en el aspecto socio psicológico de la gestión de los recursos humanos, también concluyeron que existe correlación entre la variables de niveles bajos de inteligencia emocional y alto nivel de estrés.

Adalzaval y Cerpa (2010), en su investigación inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero el cual tuvo como propósito determinar la correlación entre la inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero, sus resultados evidencian que el clima laboral predominan un nivel medio, y que el nivel de la inteligencia emocional es promedio, por otro lado esta investigación encontró que existe una correlación altamente significativa entre la inteligencia emocional y clima organizacional.

Por otro lado Ruiz (2018), en su trabajo investigativo inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Yamon provincia de Utcubamba Región Amazonas, el cual busco determinar la relación entre inteligencia emocional y clima laboral y a la vez identificar el nivel de inteligencia emocional según sus componentes, los resultados de su investigación nos muestran que la relación entre la inteligencia emocional y

el clima laboral es media, directa y significativa, indicando que al mejorar el nivel de inteligencia emocional, se incrementa el nivel del clima laboral de los trabajadores.

### **Satisfacción laboral**

Tenemos que darnos cuenta de que el factor humano en la actualidad es uno de los factores básicos que las asociaciones necesitan para cumplir sus objetivos e intercambiar misiones, o cualquier otra razón que se planifique, por lo tanto, es fundamental que consideren los requisitos de las personas que trabajan en y ayudarlos a desarrollar y aumentar sus ventajas. Un ambiente de trabajo agradable, condiciones de bienestar, un trato humano excelente y una compensación razonable que dependa de las empresas o el puesto desempeñado por el trabajador se posicionan por sus competencias por sobre los demás, y debe verificar con el objetivo que el representante sea tratable en su lugar de trabajo y luego esto se convierta en grandes beneficios laborales como la satisfacción en el trabajo.

El comportamiento organizacional es uno de estos factores importantes de las asociaciones. Desde sus primeros estudios en el siglo XX en Hoppock en 1935, dirigió la investigación primaria sobre el cumplimiento de la ocupación en sí; Esto ha cambiado fundamentalmente la forma en que se considera la conexión entre el individuo que trabaja y su acción experta. Una de las aclaraciones hipotéticas para el cumplimiento del empleo es la hipótesis de cumplimiento bifactorial detallada por Herzberg (1959), quien expresa que el cumplimiento o la decepción del trabajador es el efecto secundario de la relación con su trabajo. Los negocios y su estado de ánimo también. Simultáneamente, la Teoría de la necesidad de McClelland espera que todas las personas tengan tres tipos de requisitos (satisfacción, poder y asociación). Los sujetos confían en la fuerza de su ejecución ideal inspirada, en cuanto a la ejecución estándar o el logro en circunstancias agresivas. Por otra parte, Quarstein, McAfee y Glassman (1992), sostienen que el cumplimiento de la actividad



está dictado por dos componentes normales para la circunstancia y ocasiones de la circunstancia. Por ejemplo, el cumplimiento del trabajo en los últimos tiempos ha sido de un entusiasmo increíble para distinguir una gran parte de los resultados autorizados que se suman al nivel de adecuación, competencia y viabilidad, todas las cosas consideradas marcadores de conducta también pueden ser significativas obtenido de estrategias y elecciones institucionales (Palma, 1999).

### **Definiciones**

Las pesquisas acerca de la Satisfacción Laboral, rematan con diferentes definiciones, a continuación, señalamos algunas:

La satisfacción laboral puede caracterizarse de manera convencional, como la mentalidad general del individuo hacia su trabajo. Es la mentalidad general de un trabajador hacia su trabajo. Tenga en cuenta que la actividad de un individuo es más que los innegables ejercicios de reorganizar registros, componer códigos de programación, tener el servicio para los clientes; además demanda asociados, jefes y supervisores; y así desempeñar las pautas y normas de la organización cumpliendo los criterios del desempeño de las tareas y conviviendo con una ergonomía no buen dentro de la empresa, etc. (Robbins, 2004).

Por otra parte, Chiavenato (2000), nos dice que la satisfacción es el nivel de consistencia, satisfacción de necesidades y deseos por parte del especialista, las asociaciones deben buscar los instrumentos esenciales para reconocer las necesidades de los trabajadores, un especialista en trabajo en el trabajo, es un especialista dedicado, esto ayudará a aumentar o animar su eficiencia y trabajo viable.

La satisfacción laboral es la mentalidad y la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, que depende de los ángulos identificados con los resultados potenciales de reconocimiento

individual y / o social, las ventajas monetarias que obtiene, la asignación y las condiciones de trabajo que fomentan la ejecución de su trabajo (Palma, 1999).

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Una de las recomendaciones hipotéticas que aclaran el cumplimiento de la ocupación es la teoría de los factores o teoría bifactorial de la satisfacción, elaborada por Frederick Herzberg (Vera e Hinojosa, 2014).

### **Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg**

Menciona Herzberg (2002), que la satisfacción o la insatisfacción de la persona trabajadora es producto de la relación con su ocupación y su actitud hacia ella, esto sugiere una teoría de la motivación. La primera necesidad desarrollada es la que denomina factores higiénicos. Tienen que ver con contrarrestar la desilusión, ya que están en el exterior o desde el extranjero, influyen en el estado del individuo y difunden las condiciones bajo las cuales desempeñan su trabajo. Dado que estas condiciones son supervisadas y elegidas por la sociedad, los componentes de higiénicos están fuera de la capacidad de control de las personas. Los componentes de bienestar más importantes son: la compensación, las ventajas, el tipo de ejecutivos o supervisión que las personas obtienen de sus jefes, las condiciones físicas y naturales de trabajo, los enfoques y arreglos de la sociedad, la atmósfera de las conexiones entre la sociedad y la sociedad, quien los supervisa en sus sistemas, principios de método, estatus y gloria, seguridad individual, etc. Se origina en la fundación o empresa en la que tiene un lugar.

Señala Herzberg (2002), que tradicionalmente solo se han tenido en cuenta los factores higiénicos para motivar a los empleados: el trabajo se consideraba una actividad desagradable y para que las personas fueran más activas, era necesario usar recompensas y pagar incentivos por un liderazgo democrático, una política corporativa abierta y

estimulante, es decir, incentivos externos para el individuo a cambio de su trabajo.

Además, otros promueven el trabajo de las personas a través de recompensas (motivación positiva) o castigos (motivación negativa). Según la investigación de Herzberg, si los factores de higiene son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados porque no aumentan constantemente la satisfacción, y si lo hacen, no durarán mucho, son temporales, no duran en el tiempo, pero cuando son higiénicos los factores son mediocres o precarios, causan insatisfacción de los empleados. Debido a este impacto, que tiende más a la decepción e insatisfacción, Herzberg los llama factores de higiénicos, ya que son básicamente profilácticos y preventivos: se mantienen alejados de la decepción, pero no causan satisfacción. El impacto es como unas pocas drogas o medicamentos: evitan las contaminaciones o luchan contra las cefaleas, pero no mejoran su bienestar. Como tienen más que ver con la decepción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

Otro factor mencionando por Herzberg son los factores motivacionales o intrínsecos refiere que estos se identifican con el cumplimiento de la ocupación y la idea de las tareas realizadas por el individuo. Por lo tanto, los componentes de la inspiración están sujetos al control del individuo, son suyos, porque se identifican con aquellos que hace y realiza. Los componentes inspiradores incorporan la superación personal y el avance, el reconocimiento competente, la autosatisfacción, un deber más notable y la confianza en las tareas que el individuo realiza en sus vidas, empleo. En general, las tareas y los puestos se han distinguido y caracterizado con la única razón de considerar los estándares de productividad y competencia, y prescindir de las dificultades y las puertas abiertas para la innovación individual. Por lo tanto, pierden el componente mental de la persona que los realiza y tienen un impacto de desmotivación que provoca distanciamiento, falta de compromiso y ausencia de sentido mental.



Según la investigación de Herzberg (2002), el impacto de los factores motivacionales en el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable. Cuando son óptimos, aseguran la satisfacción de las personas. Sin embargo, si son precarios, lo evitan. Herzberg también los llama factores de satisfacción porque están relacionados con la satisfacción del individuo.

Ahora, Herzberg subraya que las variables a cargo de la satisfacción laboral de los individuos están completamente aisladas y no son los mismos que los componentes que causan desilusión profesional. Para Herzberg, la antípoda del cumplimiento de la ocupación no sería una decepción, pero tampoco un cumplimiento; Del mismo modo, algo contrario a la decepción laboral no sería una decepción de actividad, y no un cumplimiento, Herzberg pensó que la relación de una persona con su trabajo es esencial y que su estado de ánimo hacia el trabajo puede decidir su prosperidad o decepción. Luego, como lo indica Herzberg, los componentes que conducen a la realización del trabajo son autónomos y no son los mismos que los que conducen a la decepción laboral. Por lo tanto, los jefes que buscan eliminar componentes que provocan descontento en el trabajo pueden generar congruencia, pero no realmente inspiración, estos gerentes simplemente aplacan a su fuerza laboral en lugar de persuadirlos. Como no impulsan a los representantes, Herzberg describió los componentes que eliminan el descontento en el trabajo como Higiene (factores que eliminan la decepción), cuando estos elementos son suficientes, las personas no se sentirán decepcionadas; en cualquier caso, no se cumplirán para estimular a las personas en su posición, Herzberg recomendó subrayar los ayudantes (factores que expanden el cumplimiento del trabajo), los elementos que construirán el cumplimiento del trabajo y su satisfacción (Herzberg, 2002).

La satisfacción y la insatisfacción son dos variables diferentes y únicas, no polos contrarios de algo muy similar. Debería centrarse en que la acentuación de Herzberg está

en alterar la sustancia de los mandados, como fuente de cumplimiento de la ocupación.

Para Herzberg (2002), la técnica de mejora autorizada más adecuada y la forma de dar una inspiración incesante en el trabajo, es la renovación y la motivación, llamado mejora de las tareas, también llamado enriquecimiento del cargo, que comprende el manejo de las actividades que pueden considerarse difíciles así como también las más esenciales para pasar progresivamente a tareas más complejas, para posteriormente ofrecer estados de prueba y cumplimiento de tareas expertas, por lo que esto el trabajador puede proceder con su desarrollo individual En para el crecimiento personal, la mejora de las tareas está sujeta a la mejora de cada persona y debe completarse con sus propios atributos.

### **Teoría de las necesidades de McClelland**

David McClelland y su equipo tienen una idea de necesidad completamente diferente directamente desde el principio. Por ejemplo, buscaron sugerencias para el logro mecánico relativo de naciones específicas.

Según McClelland (1961), atribuyo este logro al requisito de especialización de algunos jefes, de esta manera, su exploración se extiende a tres necesidades: la necesidad de logro que refleja el deseo de las personas de lograr sus objetivos y exhibir sus capacidades. Las personas con tal necesidad utilizan su vitalidad para llevar a cabo una responsabilidad rápida y bien es simplemente la motivación para superar a la batalla por el progreso, La persona que quiere tener éxito y a menudo necesita recibir comentarios positivos. Evita situaciones de bajo riesgo porque cree que el éxito no es solo un éxito real, y en segundo lugar, el resultado de los proyectos de alto riesgo es una de las posibles alternativas en lugar de por su cuenta. Le gusta trabajar solo o con otros proveedores de alto desempeño, cree también que estas personas son los mejores líderes, aunque pueden tender a exigir demasiado de su personal en la creencia que todos son también guiados por altos

desempeños. También menciona la necesidad de poder: indica el entusiasmo por practicar la autoridad sobre la persona cercana al hogar y otros trabajos. Algunos administradores corporativos pueden tener la necesidad de hacer que otros actúen con un objetivo particular en mente, y no como se hubiese hecho normalmente. Así como también la necesidad de afiliación que consiste en que se Describa el requisito de amor, amor y comunicación con la sociedad, así como el anhelo de desarrollar conexiones relacionales amistosas y cercanas. Necesita apreciar y ser reconocido por otros, ajustarse a las medidas de su reunión de trabajo y se esfuerza por construir y mantener asociaciones con un nivel de confianza y comprensión compartidas. Se inclina hacia la colaboración con el desafío. Claramente, funciona admirablemente en circunstancias de asociación de clientes y administración de clientes.

Las organizaciones participan en la preparación de los trabajadores para animar sus necesidades de presentación y para instruir a las personas a pensar en cuanto al progreso, los triunfos y los logros. Sea como fuere, para tener productores extraordinarios para los lugares que los requieren, también es importante preparar a más y mejores pioneros que estén persuadidos adecuadamente para vigorizar y aumentar sus requisitos de poder y tener un lugar.

### **Teoría de Los Eventos Situacionales**

Creado por Quarstein, McAfee y Glassman (1992), quienes mencionan que la satisfacción laboral está dictada por dos componentes llamados características situacionales y eventos situacionales, cada uno de estos elementos contrasta en seis medidas básicas. Las características situacionales: estos son los aspectos laborales que el individuo evaluará en general antes de tolerar el puesto, por ejemplo, pago, vacantes de avance, condiciones de trabajo, organización y supervisión. Claramente son ángulos



significativos para el individuo y se imparten simultáneamente o antes de poseer la posición. Los eventos situacionales: Estos son aspectos del trabajo que generalmente no se evalúan por adelantado, pero que ocurren cuando el empleado toma el puesto, a menudo no es esperado por él y pueden sorprender al individuo.

### **Teoría del grupo de referencia social**

Como lo indica la teoría del grupo de referencia social, el cumplimiento de la persona en el trabajo se identifica con las cualidades del grupo y de su pertenencia. En este grupo, las experiencias individuales y los estándares de experiencias que lo empoderan para construir un pensamiento sobre el mundo en el que vive, lo que contribuye a aclarar su existencia. Según Korman (1978), los atributos del trabajo bueno con estos estándares y deseos alientan el avance de una disposición cada vez más ideal hacia el trabajo y de esta manera se suman al cumplimiento del trabajo. De esta manera, declararíamos que las expectativas y especulaciones del grupo de referencia bajo condiciones específicas dan una estructura para evaluar el trabajo y una regla que impacta el tipo de acción que el trabajador crea antes que él. El sistema social de cada representante puede estar formado por reuniones específicas o por la condición social general en la que el individuo crea.

Otras investigaciones presentan elementos importantes al elegir el grupo o grupos de referencia y entre ellas podemos especificar la clase social, la raza o el entorno natural (rural o urbano). Korman (1978), después del análisis de una encuesta sobre la teoría de las necesidades y los grupos de referencia, propone una combinación global como se indica mediante la hipótesis de las necesidades ya complacidas, serviría como retroalimentación para el cumplimiento de la actividad de individuos con grandes cantidades de confianza. Para estos, el cumplimiento de los requisitos puede considerarse justo y equilibrado. Se teoriza que la conexión entre la evaluación de una tarea por la

recopilación de referencias y la evaluación realizada por el propio sujeto será más notable debido a las personas de baja confianza que a las personas con un estado anormal.

### **Factores que contribuyen a la satisfacción laboral**

Según Robbins (1999), las razones principales para la satisfacción de los empleados dependen de tres factores: compromiso con el trabajo, satisfacción con el trabajo y compromiso organizacional. Es difícil decidir total o inequívocamente qué variables afectan el cumplimiento del trabajo. A continuación, se mencionan los elementos que más contribuyen a una buena satisfacción laboral.

#### **Según Sonia Palma (1999), son los siguientes:**

Factor I de Condiciones físicas y / o materiales se relaciona a los componentes de infraestructura donde se realiza el trabajo diario y se comprende como un facilitador del mismo.

El material o los componentes básicos se caracterizan por ser métodos alentadores para el avance del trabajo diario y como un marcador de efectividad y ejecución. Dentro de las condiciones físicas, el consuelo se considera como dado por las condiciones de consuelo ofrecidas en una oficina de bienestar, por ejemplo, ventilación e iluminación, orden y solicitud de situaciones, etc. Palma (1999).

Como lo indica Robbins (1999), los estudios demuestran que los trabajadores se inclinan hacia condiciones físicas que no son riesgosas o incómodas. La temperatura, la luz, la conmoción y otros factores ecológicos también influyen en el cumplimiento del trabajo. En cualquier caso, todas las cosas consideradas.

Estos elementos no deberían llegar a límites, es decir, a una luz extrema o excesivamente mínima. La investigación también ha descubierto que los trabajadores quieren trabajar

generalmente cerca de su hogar; en perfectas y prácticamente actuales oficinas, además de estos estados físicos de trabajo, la medida de las horas de trabajo que realiza el especialista dentro de las organizaciones también afecta en gran medida el cumplimiento del trabajo. Los colaboradores se preocupan por su lugar de trabajo tanto para el consuelo individual como para desempeñar bien su actividad, la comodidad se alude a partes de expansión, apropiación de situaciones y mobiliario adecuado, seguridad operativa y accesibilidad administrativa (Palma, 1999).

El Factor II de Beneficios laborales y / o remuneración tienen que ver con el nivel de falta de preocupación con respecto a la fuerza de motivación, financiera habitual o extra como cuota para el trabajo realizado, pagar (compensaciones, beneficios, etc.) es la recompensa que obtienen los colaboradores como resultado final de su trabajo. Los marcos de recompensa, por ejemplo, el pago y el adelanto son críticos a la luz del hecho de que actúan como influyentes y determinantes del cumplimiento del empleo, ya que satisfacen un alcance de las necesidades fisiológicas del individuo; son juguetes para adultos, connotan reconocimiento y seguridad; Ofrecen más oportunidades notables en la vida humana y a través de ellas se pueden obtener diferentes cualidades (Palma, 1999).

Como lo indica Robbins (1999), los trabajadores necesitan marcos de remuneración razonables e inequívocos y acuerdos de avance que cumplan con sus deseos. En el momento en que el pago se considera razonable como lo indican las solicitudes del trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de pago se favorece la realización laboral. En cualquier caso, hay trabajadores para quienes no se requieren los elementos en su trabajo que pueden ser considerados importantes. Hay personas para quienes lo más significativo o más gratificante es tener una vocación en su campo elegido, o con un gerente que le trate decentemente o de buen trato. Sea como fuere, el camino hacia la relación de cumplimiento del trabajo remunerado no es la suma que obtienes; Sin embargo, es la visión de la equidad.



El Factor III de Políticas administrativas se relaciona con el grado de adhesión a las normas o directrices institucionales para gestionar, regular la relación comercial laboral y legítimamente conectado con el trabajador. El nivel de concurrencia con las reglas o principios institucionales para controlar la relación administrativa que está directamente relacionada con el jefe y son métodos para lograr los objetivos o metas. Además, aclaran cómo se lograrán los objetivos y se desempeñan como asesores para caracterizar el curso general y la extensión de los ejercicios permitidos para lograr los destinos. Se completan como una razón para futuras elecciones y actividades, ayudan a la coordinación de los planes y la verificación de la ejecución, y mejoran la agudeza de las actividades al mejorar la probabilidad de que varios jefes se decidan libremente en circunstancias comparativas (Palma, 1999).

El Factor IV de Relaciones sociales se asocian al reconocimiento del complemento a la cooperación con las asociaciones de individuos de la organización con los ejercicios laborales cotidianos. Robbins (1999), opina que un porcentaje de los trabajadores piensan que el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Los trabajadores pasan varias horas del día en su lugar de trabajo y por lo tanto se sienten mejor si es que en su entorno existen personas amigables y que la apoyen. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión: el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que reducen en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios El estilo de trabajo es por lo general como aso a actitud. Una actitud psicológica positiva no solo hace que el trabajo sea agradable sino cada vez más rentable. Cuando el personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa no importa cual pequeño sea el lugar que ocupa dentro del

grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimiento y una variedad de habilidades.

El Factor V de Desarrollo personal tiene que ver con la oportunidad que el trabajador necesita para completar sus actividades competentes para su autoconocimiento o autorrealización. La gran mayoría tiene ciertos objetivos, anhelos a lo largo de la vida diaria. Es así que cuando logramos estos deseos, nos sentimos felices con nosotros mismos (Palma, 1999).

En este sentido, si nos sentimos o imaginamos que hemos logrado nuestros objetivos profesionales, nos sentimos satisfechos en el trabajo. En este sentido, si un trabajador acepta y siente que trabaja en una organización que tiene una imagen o estado decente, el trabajador puede sentirse satisfecho.

El Factor VI de desempeño de la tarea se relaciona con la evaluación que el trabajador relata sobre sus tareas cotidianas en la instancia donde trabaja. El desempeño en el ambiente laboral es el uso de aptitudes y capacidades que la actividad esperada del trabajador para la administración productiva de sus obligaciones; Por otro lado, el desempeño es la capacidad de desarrollar completamente los compromisos a un conjunto de obligaciones durante la presentación de una actividad de su vocación. De esta manera, en la realización del trabajo, no solo se necesita de las aptitudes, capacidades e información, etc. necesidades para la correcta ejecución de un trabajo específico. Es fundamental también la mediación de diferentes ideas, por ejemplo, la voluntad, el interés, la preparación y la expectativa para desarrollar el trabajo (López, 2005).

El Factor VII de Relación con la Autoridad asociado a la valoración realizada por el trabajador de la asociación con el jefe y con respecto a sus actividades diarias. Como lo indica Palma (1999), es la evaluación de valoración realizada por el trabajador de su

asociación con el jefe y en lo que respecta a sus actividades diarias son otro determinante significativo del cumplimiento representativo de sus actividades en el puesto. El logro de la actividad está adaptado por el nivel de reconocimiento y / o despido del gerente, los trabajadores están interesados en la responsabilidad con el jefe. Sea como fuere, la respuesta de los trabajadores a su jefe normalmente depende de los atributos, al igual que las cualidades del jefe (López, 2005).

Las investigaciones realizadas con la satisfacción laboral son variadas, entre ellas tenemos la mencionada por Zeballos (2018), quien en su estudio sobre la satisfacción laboral, observa que en varios estudios empíricos (Clark, Oswald y Warr, 1996; Michalos, 2014), sugieren que la satisfacción laboral suele crecer a través del tiempo y adopta patrón curvilíneo con forma de parábola. Teniendo en cuenta este esquema, la satisfacción tendería a ir declinando en las etapas tempranas de empleo y luego se incrementaría de manera sostenida hasta el retiro.

Gamero (2013), en su tesis la Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad; expone los hallazgos encontrados tras investigar, probar y medir la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, Perú. Para alcanzar dicho objetivo se elaboraron dos modelos hipotéticos de interacción entre la felicidad y la satisfacción laboral y se tomó una muestra aleatoria de 386 personas (de la PEA ocupada). También que un 28% de trabajadores arequipeños son altamente felices y un 27% está altamente satisfecho con su trabajo. El promedio de felicidad alcanzó un 69%, mientras que el de la satisfacción laboral un 61%; así también se descubrió que tanto la felicidad como la satisfacción laboral poseen fuertes interacciones con la edad, la remuneración, los estilos de vida y la profesión. Se pudo confirmar el dinamismo planteado en los modelos presentados y, finalmente, se observó que la influencia que posee la felicidad sobre la satisfacción laboral es más fuerte que viceversa. En otro estudio realizado por Alvarado (2018), sobre el Estrés



Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo concluyeron que existe relación inversa de efecto pequeño entre estrés laboral y satisfacción laboral; asimismo, se relaciona inversamente con efecto pequeño el trabajo en sí mismo y el contexto laboral (dimensiones de estrés laboral) con las dimensiones de satisfacción laboral, a excepción con la dimensión satisfacción con las condiciones físicas. Finalmente, se relaciona inversamente de efecto pequeño relación del sujeto con el trabajo y las dimensiones de satisfacción laboral. Otra investigación sobre la satisfacción laboral realizada por Portocarrero (2018), sobre la satisfacción y clima laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Amazonas encontraron que un buen porcentaje de la muestra de trabajadores tienen un nivel medio de satisfacción laboral, en relación a los factores como condiciones físicas y confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad además de encontrar una relación alta y directa, que significa que a mayor satisfacción laboral es mejor es el clima laboral de los trabajadores, lo que implica que se mejora una variable, se mejora también la otra variable.

En un estudio de satisfacción laboral realizada por Peña, Olliqui, Aguilar (2013), realizada en una pequeña empresa de la industria metal-mecánica, se encontró que uno de los problemas que más preocupa, hoy en día, a los directivos de las organizaciones es la falta de motivación y satisfacción laboral en su personal, pues ello influye en el rendimiento, en la disposición al cambio y en la contribución al logro de los objetivos, clave para que la empresa tenga éxito y sea competitiva.

También tenemos que Iturri (2016), en su investigación Satisfacción marital y satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una entidad pública de la ciudad de Chimbote, busco encontrar la relación entre satisfacción marital y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una entidad pública de Chimbote, obtuvo que sí existe una

relación inversa y significativa entre las variables de estudio, es decir que a mayor satisfacción marital menor satisfacción laboral o inversa. Por otro lado Condor (2018), en su investigación Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión cuyo objetivo principal fue la de estudiar el estrés laboral que afecta la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad, encontró una correlación negativa moderada lo cual significa que a medida que el personal administrativo este expuesto a los múltiples factores del estrés y que a su vez sea inevitable enfrentar dichas situaciones, entonces disminuirá la satisfacción laboral.

Las investigaciones sobre la relación entre ambas realizadas son las siguientes; el estudio de Cáceres (2018), sobre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa cuyo objetivo fue la de determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Arequipa, Cáceres concluyo Los resultados obtenidos llevan a determinar que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente confirmándose la hipótesis planteada de que, a mayores niveles de inteligencia emocional, encuentran mayor satisfacción laboral. Otra investigación es la realizada por Delgado (2018), Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto de Moquegua-2018. Los resultados en esta investigación a 67 servidores públicos refieren que la inteligencia emocional y satisfacción laboral demostraron que existe correlación directa y significativa. por lo que se afirmar que, cuando la inteligencia emocional es adecuada el nivel de satisfacción laboral es alto.

En otra investigación realizada por Apaza y Carrillo (2018), Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral las enfermeras (os) del hospital regional JPM-PNP, Arequipa, 2017, sus resultados muestran que existen una significancia estadística significativa, un buen porcentaje

de la muestra presentan un grado moderado de satisfacción laboral a su vez presentan poca Inteligencia Emocional.

Delgado (2018), en su investigación titulada inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna concluye su investigación con la existencia de relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Por su lado Benites (2018) investigó la Inteligencia emocional, cultura organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, de Pueblo Libre según sus resultados se evidencia que la inteligencia emocional y la cultura organizacional influyen en la satisfacción laboral del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar.

### **Hipótesis**

Existe correlación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad Distrital.



## **CAPITULO II**

### **Diseño Metodológico**



### **Tipo o diseño de investigación**

La presente investigación se manejó bajo el diseño no experimental porque no se manipularon variables; es transversal, porque se recogió la información en un momento específico del tiempo; y correlacional, ya que tiene como finalidad conocer el grado de relación y/o asociación, que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra de un contexto en particular (Hernández, 2014).

### **Técnicas, instrumentos o aparatos de investigación**

La técnica a utilizada será la encuesta y se aplicará de manera colectiva mediante la aplicación de dos instrumentos.

#### **Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On**

Elaborado por Rauven Bar On cuya procedencia es de Toronto, Canadá. Se hizo la Adaptación para nuestro contexto por Nelly Ugarriza Chávez (2001) Zoila Abanto, Leonardo Higuera, Jorge Cueto (2000), la prueba puede aplicarse de manera Individual o colectiva (tipo cuadernillo) por aproximadamente de unos 30 a 40 minuto desde los 16 años de edad en adelante con un Nivel lector mínimo de 6to grado de primaria. La Calificación puede ser manual o computarizada la prueba está tipificada con Baremos Peruanos; se puede usar en los ámbitos Educacional, clínico, jurídico, medico, laboral y en la investigación. Consta del Cuestionario que contiene 133 ítems, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados, sus indicadores son: rara vez o nunca es mi caso, pocas veces es mi caso, a veces es mi caso, muchas veces es mi caso y con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

### **Confiabilidad y validez**

Se utilizó el instrumento adaptado a nivel nacional por Nelly Ugarriza y Liz Pajares en Lima en el año 2003, para poder ser aplicado el cual tiene escalas multidimensionales que

evalúan las características de la inteligencia emocional, brinda una impresión positiva para identificar a que intentan crear una imagen exageradamente favorable de sí mismos, brinda un índice de inconsistencia, que está diseñado para detectar el estilo de respuesta discrepante, además de tener una alta confiabilidad y validez (Alvino y Huaytalla, 2016).

El Inventario de Cociente Emocional de Bar On se adaptó en la ciudad de Lima Metropolitana, utilizando un muestreo no probabilístico de tipo intencional, tomando una muestra de 2249 evaluados, de los cuales se excluyeron 253 protocolos por no presentar la validez respectiva, siendo la muestra definitiva 1996 evaluados, tomando como referencia la distribución porcentual por edades.

Diversos estudios de confiabilidad y validez sobre el I-CE, se han llevado a cabo a través de los años en el extranjero, los cuales confirman que el I-CE es una medición confiable y válida de la Inteligencia Emocional. En la muestra peruana también se ha demostrado que el I-CE DE Bar On es una prueba válida y confiable.

### **Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC**

Elaborada por Sonia Palma Carrillo en el Año 1999 en Lima - Perú, esta escala puede ser administrada de manera Individual o Colectiva en adultos de 18 a más con 20 minutos aproximadamente de aplicación, tiene la finalidad de medir el nivel de Satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad, sus indicadores son: (TA) Totalmente de acuerdo, (A) De acuerdo, (I) Indeciso, (D) En desacuerdo, (TD) Totalmente en desacuerdo.



## **Confiabilidad y Validez**

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem- puntaje total, permitió estimar la confiabilidad.

La confiabilidad obtenida es de 0.79; condiciones de trabajo (0.738); reconocimiento personal y/o social (0.664); beneficios económicos (0.665) y satisfacción laboral (0.84).

Se estima la validez concurrente de la prueba, esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción en una sub muestra de 300 trabajadores. Validez es de  $p=0.05$ . 61.

Para el análisis factorial, inicialmente se evaluó su viabilidad, obteniéndose la medida de análisis de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin con valor .849 y el test de esfericidad de Barlett con un valor elevado y un nivel de significación menor a .05 se puede afirmar que el cuestionario presenta validez.

## **Población y muestra**

### **Población**

La población para la presente investigación está conformada por 85 trabajadores siendo 54 personas del sexo femenino y 31 del sexo masculino, los cuales se encuentran laborando actualmente en la Municipalidad distrital de Majes.

### **Muestra**

La muestra empleada para nuestra investigación es de tipo no probabilístico, la misma que está conformada por 62 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Majes - Arequipa; de los cuales 25 son del sexo femenino y 37 del sexo masculino. Se trabajó con una muestra por conveniencia debido a que en el momento de la aplicación no se pudo contar con todos los trabajadores, puesto que se encontraban realizando sus labores propias del cargo fuera del municipio. Se tomaron en cuenta tanto a los jefes de cada área

así como también trabajadores que estaban bajo dirección en una área. Son trabajadores cuyas edades oscilan entre los 20 y 68 años de edad, de diversas religiones y con diferente estado civil.

***Criterios de Inclusión:***

Jefes (gerentes, subgerentes, encargados) que laboran dentro las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Majes.

Personal administrativo, secretarias, contadores, abogados, ingenieros y vigilantes, que laboran dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Majes.

Trabajadores que den consentimiento para participar en el estudio.

Trabajadores que comprendan las instrucciones de los cuestionarios

***Criterios de Exclusión:***

Jefes (encargados de obras públicas, jefe de seguridad ciudadana) que se encuentren laborando fuera de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Majes.

Trabajadores (choferes, policía municipal, serenazgo, personal de limpieza) que se encuentren laborando fuera de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Majes.

Trabajadores que no responderán adecuadamente los cuestionarios.

***Estrategia de recolección de datos***

Para la recolección de datos se siguió el siguiente plan de acciones:

Se solicitó el permiso respectivo el permiso correspondiente al alcalde de la Municipalidad Distrital de Majes, y así coordinar y calendarizar la fecha para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Una vez obtenido el permiso, se procedió a constituirse en la municipalidad de Majes, se convocó a la participación voluntaria de aquellos trabajadores varones y mujeres que se encuentren laborando, entregándoles así un consentimiento informado, el cual firmaron haciendo constar que se les estuvo solicitando su autorización para participar en la investigación a realizarse. La aplicación de las 2 pruebas: Inventario de inteligencia emocional y la escala de satisfacción laboral; se realizó en sus respectivos puestos de trabajos y teniendo a los jefes inmediatos y sus subordinados. Se les brindó las instrucciones correspondientes para el llenado de las mismas, asegurándoles que las respuestas que den solo serán utilizadas para fines investigativos y así poder evitar cualquier tipo de suspicacia.

Una vez culminada la aplicación de las pruebas se procedió a la calificación y vaciado de datos. Para la interpretación y análisis de los resultados, se utilizó el paquete estadístico SPSS en su versión 21, debido a que el estudio es de tipo correlacional y amerita este tipo de análisis.

Finalmente se interpretó y discutió los resultados para posteriormente llegar a las respectivas conclusiones y sugerencias de la presente investigación.

### ***Criterios de procesamiento de información***

El manejo y procesamiento de la información se realizó electrónicamente utilizando una matriz de acumulación de información a través del programa de representación de datos Microsoft Excel 2016, al igual que el software del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 21. Los resultados se prepararon con paquetes estadísticos y la prueba estadística De Rho Spearman, se examinaron las variables de investigación y luego se exhibieron en tablas de posibilidad y relación. La información.





## **CAPITULO III**

### **Resultados**

Tabla 1

*Componentes de la Inteligencia Emocional*

	CE Intrapersonal		CE Interpersonal		CE Adaptabilidad		CE Manejo del estrés		CE Estado de ánimo general		CET	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%	f	%
Muy bajo	7	11.3%	10	16.1%	9	14.5%	6	9.7%	12	19.4%	9	14.5%
Bajo	3	4.8%	13	21.0%	6	9.7%	5	8.1%	8	12.9%	5	8.1%
Promedio	43	69.4%	34	54.8%	40	64.5%	42	67.7%	32	51.6%	41	66.1%
Alto	8	12.9%	5	8.1%	7	11.3%	9	14.5%	10	16.1%	7	11.3%
Marcadamente alto	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	62		62		62		62		62		62	100%

En la tabla 1 se muestra la frecuencia de resultados de la variable Inteligencia Emocional en 62 trabajadores de una Municipalidad Distrital. Se muestra una frecuencia de 9 trabajadores que se ubican en la categoría muy bajo, los cuales representan un 14.52%; 5 trabajadores se ubican en la categoría bajo, representando un 8.06%, 41 trabajadores se ubican en la categoría promedio, representando un 66.13%, 7 trabajadores se ubican en la categoría alto, representando un 11.29% y 0 trabajadores se ubican en la categoría marcadamente alto,

Tabla 2

*Inteligencia Emocional y sexo*

Categorías		Sexo				Total	
		Varón		Mujer		F	%
		f	%	f	%		
Inteligencia Emocional	Muy Bajo	4	6.5%	5	8.1%	9	14.5%
	Bajo	3	4.8%	2	3.2%	5	8.1%
	Promedio	24	38.7%	17	27.4%	41	66.1%
	Alto	6	9.7%	1	1.6%	7	11.3%
	Marcadamente Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		37	59.7%	25	40.3%	62	100.00%
Rho de spearman		-0,185					
Sig. (bilateral)		0.151					
N		62					

En la tabla 2 se muestra la relación entre la variable Inteligencia Emocional con el Sexo; de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que ningún varón o mujer tiene una inteligencia emocional Marcadamente Alta en su trabajo, los resultados muestran una distribución regular de las puntuaciones, pudiendo concluir que tanto los varones como las mujeres de una Municipalidad Distrital no presentan diferencias significativas en la inteligencia Emocional.



Tabla 3

*Inteligencia Emocional y edad*

Categorías		Edad						Total	
		Entre 20 y 35 años		Entre 36 y 50 años		Entre 51 y 66 años			
		F	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia Emocional	Muy Bajo	4	6.5%	4	6.5%	1	1.6%	9	14.5%
	Bajo	3	4.8%	2	3.2%	0	0.0%	5	8.1%
	Promedio	17	27.4%	16	25.8%	8	12.9%	41	66.1%
	Alto	1	1.6%	3	4.8%	3	4.8%	7	11.3%
	Marcadamente Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		25	40.3%	25	40.3%	12	19.4%	62	100%
Rho de spearman		0.225							
Sig. (bilateral)		0.078							
N		62							

En la tabla 3 se muestra la relación entre la variable inteligencia emocional con la edad de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que ningún grupo de edad existe una Inteligencia Emocional alta en el trabajo; así mismo, se observa que en el grupo de entre 20 a 50 años un 66.13% se agrupan mayormente en las categorías promedio y alto.

Tabla 4

*Inteligencia Emocional y Estado Civil*

Categorías		Estado Civil								Total	
		Soltero		Conviviente		Casado		Divorciado			
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inteligencia Emocional	Muy Bajo	1	1.6%	2	3.2%	4	6.5%	2	3.2%	9	14.5%
	Bajo	0	0.0%	3	4.8%	1	1.6%	1	1.6%	5	8.1%
	Promedio	20	32.3%	19	30.6%	2	3.2%	0	0.0%	41	66.1%
	Alto	4	6.5%	3	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	7	11.3%
	Marcadamente Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		25	40.3%	27	43.5%	7	11.3%	3	4.8%	62	100.0%
Rho de spearman		-0.494									
Sig. (bilateral)		0.00									
N		62									

En la tabla 4 se muestra la relación entre la variable Inteligencia Emocional con el Estado Civil; de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que ningún grupo se obtuvo una puntuación Alta; también se observa que los divorciados son los que presentan puntuaciones más bajas en su Inteligencia Emocional; por lo que es posible afirmar que en los trabajadores divorciados de una Municipalidad Distrital tienen menores niveles de inteligencia emocional.

Tabla 5

*Factores de la Satisfacción Laboral*

	Condiciones físicas y/o Materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas Administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad		Satisfacción Laboral Total	Porcentaje
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	8.1%	8	12.9%	6	9.7%	4	6.5%	4	6.5%	4	6.5%	6	9.7%	6	9.7%
Parcial satisfacción laboral	7	11.3%	10	16.1%	12	19.4%	4	6.5%	4	6.5%	5	8.1%	7	11.3%	4	6.5%
Regular	30	48.4%	33	53.2%	28	45.2%	28	45.2%	33	53.2%	30	48.4%	32	51.6%	41	66.1%
Parcial satisfacción laboral	15	24.2%	10	16.1%	16	25.8%	17	27.4%	13	21.0%	19	30.6%	14	22.6%	11	17.7%
Alto	5	8.1%	1	1.6%	0	0.0%	9	14.5%	8	12.9%	4	6.5%	3	4.8%	0	0.0%
Total	62		62		62		62		62		62		62		62	100%

En la tabla 5 se muestra la frecuencia de resultados de la variable satisfacción laboral en 62 trabajadores de una Municipalidad Distrital. se muestra una frecuencia de 6 trabajadores que se ubican en la categoría bajo, los cuales representan un 9.68%; 6 trabajadores se ubican en la categoría parcial satisfacción laboral, representando un 6.54%, 41 trabajadores se ubican en la categoría regular, representando un 66.13%, 11 trabajadores se ubican en la categoría parcial insatisfacción laboral, representando un 17.74% y 0 trabajadores se ubican en la categoría alto, representando un 0%, este último dato nos muestra que ningún trabajador se encuentra completamente satisfecho en su trabajo; sin embargo, algunos trabajadores si reflejan una alta satisfacción laboral en las categorías de desarrollo personal y relaciones sociales.



Tabla 6

*Satisfacción laboral y sexo*

	Categorías	Sexo				Total	
		Varón		Mujer		F	%
		f	%	f	%		
Satisfacción Laboral	Bajo	4	6.5%	2	3.2%	6	9.7%
	Parcial Insatisfacción Laboral	0	0.0%	4	6.5%	4	6.5%
	Regular	24	38.7%	17	27.4%	41	66.1%
	Parcial Satisfacción Laboral	9	14.5%	2	3.2%	11	17.7%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		37	59.7%	25	40.3%	62	100%
Rho de spearman		-0.231					
Sig. (bilateral)		0.071					
N		62					

En la tabla 6 se muestra la relación entre la variable Satisfacción Laboral con el Sexo; de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que ningún varón o mujer tiene una satisfacción laboral Alta en su trabajo, los resultados muestran una distribución regular de las puntuaciones, pudiendo concluir que tanto los varones y mujeres presentan similares niveles de Satisfacción Laboral.

Tabla 7

*Satisfacción laboral y edad*

Categorías		Edad						Total	
		Entre 20 y 35 años		Entre 36 y 50 años		Entre 51 y 66 años			
		F	%	f	%	F	%	F	%
Satisfacción Laboral	Bajo	2	3.2%	3	4.8%	1	1.6%	6	9.68%
	Parcial Insatisfacción Laboral	3	4.8%	1	1.6%	0	0.0%	4	6.45%
	Regular	18	29.0%	17	27.4%	6	9.7%	41	66.13%
	Parcial Satisfacción Laboral	2	3.2%	4	6.5%	5	8.1%	11	17.74%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%
Total		25	40.3%	25	40.3%	12	19.4%	62	100%
Rho de spearman		0.250							
Sig. (bilateral)		0.050							
N		62							

En la tabla 7 se muestra la relación entre la variable Satisfacción Laboral con la Edad; de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que ningún grupo de edad existe una satisfacción laboral Alta en el trabajo, es decir, que a mayor o menor edad no habrá una mayor o menor satisfacción laboral.

Tabla 8

*Satisfacción laboral y estado civil*

Categorías		Estado Civil								Total	
		Soltero		Conviviente		Casado		Divorciado			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción Laboral	Bajo	1	1.6%	1	1.6%	3	4.8%	1	1.6%	6	9.7%
	Parcial Insatisfacción Laboral	1	1.6%	2	3.2%	0	0.0%	1	1.6%	4	6.5%
	Regular	16	25.8%	20	32.3%	4	6.5%	1	1.6%	41	66.1%
	Parcial Satisfacción Laboral	7	11.3%	4	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	11	17.7%
	Alto	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total		25	40.3	27	43.5%	7	11.3%	3	4.8	62	100%
Rho de spearman		-0.371									
Sig. (bilateral)		0.003									
N		62									

En la tabla 8 se muestra la relación entre la variable Satisfacción Laboral con el Estado Civil de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Es posible observar que los divorciados y los casados muestran puntuaciones en las categorías Regular y las categorías inferiores a esta; por lo que es posible determinar que los casados y los divorciados tienen una satisfacción laboral más baja en su centro de trabajo en comparación a los solteros y convivientes.



Tabla 9

*Dimensiones de la Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral				
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N.
Dimensiones de la inteligencia emocional	Cociente emocional intrapersonal	0,671	0,000	62
	Cociente emocional interpersonal	0,556	0,000	62
	Adaptabilidad	0,620	0,000	62
	Manejo de estrés	0,620	0,000	62
	Estado de ánimo general	0,560	0,000	62

En la tabla 9 se muestra la correlación entre la variable de estudio Satisfacción Laboral y las dimensiones de la variable Inteligencia emocional, para tal análisis se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual indica el nivel de correlación que puede existir entre dos o más variables categóricas. Se puede observar que la dimensión que presenta un coeficiente de correlación más elevado es el Cociente Emocional Intrapersonal, por lo cual es posible afirmar que esta categoría es característica de los trabajadores con una satisfacción laboral elevada. También se observa que en todas las dimensiones evaluadas el coeficiente de correlación es regular, y existe una correlación alta entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Tabla 10

*Correlación entre Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional*

			Satisfacción Laboral	Inteligencia Emocional
Rho De Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente De Correlación	1,000	0,706
	Cociente Emocional	Coefficiente De Correlación	0,706	1,000

En la tabla 10 se muestra la correlación entre la variable de estudio satisfacción laboral e inteligencia emocional; para tal análisis se hizo uso del coeficiente de correlación rho de spearman, el cual indica el nivel de correlación que puede existir entre dos o más variables categóricas. Se puede observar que la correlación entre las dos variables de estudio es muy cercana a 1, tomando un valor exacto de 0,706; lo cual indica que las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional tienen una correlación positiva alta, pudiendo determinar que a mayor inteligencia emocional existe una mayor satisfacción laboral en los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

## Discusión

El objetivo fundamental de esta investigación es conocer la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital. Como lo indican los resultados descubiertos, se ha resuelto que existe una relación positiva y de magnitud entre las dos variables, lo que implica que a niveles más elevados de la inteligencia emocional, se adquirirán mejores grados de cumplimiento de la ocupación y viceversa. En este sentido, se acepta la hipótesis de investigación (H1), del mismo modo, la parte intrapersonal de la inteligencia emocional es la que más se relaciona con la satisfacción laboral.

Lo mencionado anteriormente se compara con lo que se encontró en la investigación de Cáceres (2018), sobre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa en una muestra establecida por 137 trabajadores administrativos de la Municipalidad, sus resultados los llevaron a verificar que ambos factores están completamente relacionados e infieren que tener un gran control y manejo emocional generará una mejor ejecución y cumplimiento de la ocupación. De manera similar, Delgado (2018), en su investigación, inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la unidad de gestión educativa Mariscal Nieto de Moquegua, cuyo propósito principal fue decidir si existe una relación notable entre los dos variables, transversal no exploratorio investigación En un ejemplo de 67 servidores, sus resultados demostraron que existe una relación inmediata y enorme. Por lo tanto, se puede hacer referencia a que cuando la inteligencia emocional es grande o satisfactoria, el grado de satisfacción de los trabajadores es alto.

Resultados comparables se encuentran en la exploración realizada por Palza (2014), quien estableció el objetivo de determinar la Inteligencia Emocional y su asociación con la



Satisfacción laboral de la Enfermera (a) del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, sus resultados demostraron que la Inteligencia Emocional esencialmente afecta sobre la satisfacción laboral, los enfermero tienen un grado suficiente de inteligencia emocional, también el 85% de los enfermeras (as) se cumplen de manera tolerable en relación con la satisfacción laboral. Igualmente Morales (2008), en su investigación relación entre el clima social familiar y la inteligencia emocional de los jóvenes de la escuela opcional del I.E. San Pedro de la ciudad de Chimbote. Según los resultados de la investigación, existe una correlación significativa entre el clima social familiar y la inteligencia emocional en los estudiantes de secundaria. Tenemos también a Benites (2018), quien exploró la inteligencia emocional, la cultura organizacional y satisfacción laboral, en lo indicado por los trabajadores del Programa Nacional Integral para el Bienestar Familiar, de Pueblo Libre De acuerdo con la hipótesis general, se demostró que la inteligencia emocional y la cultura organizacional influyen sobre la satisfacción laboral Integral Programa Nacional de Bienestar Familiar de Pueblo Libre.

Por otro lado Delgado (2018), en su investigación titulada inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna concluye su investigación con la existencia de relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

Los resultados también concuerdan con investigaciones relacionadas a otras variables se demostró que la inteligencia emocional influye sobre estas, así como la investigación realizada por Trujillo (2018), cuya propuesta fue la de determinar la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013, en este estudio los resultados demuestran que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de

Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, se puede decir que la inteligencia emocional actúa como un factor positivo en las organizaciones públicas y/o privadas, para mejorar el desempeño y satisfacción laboral en los colaboradores, es decir que los colaboradores que se sienten bien consigo mismo, tienen mejor contacto con sus emociones, tienen un mejor manejo en el desarrollo de su potencial e intentan manejar mejor el estrés y tiene éxito en relacionarse con las demás personas se encontraran más satisfechos laboralmente teniendo una mejor perspectiva sobre sus oportunidades, el grado de complacencia en el incentivo económico y se sentirán más competentes en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado respecto a las componentes de la inteligencia emocional se encontró que en todos los componentes un buen porcentaje de la muestra se ubica en un nivel promedio o adecuada de inteligencia emocional es así que en componentes como la inteligencia intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés en los trabajadores de una Municipalidad Distrital, se encuentran en niveles adecuados, tienen un buen auto concepto. En relación al componente interpersonal esta es regular puesto que del total de la muestra menos de la mitad obtuvieron puntajes promedios es decir que a la mayoría de los trabajadores no poseen buenas habilidades sociales o están aún en proceso de ser aprendidas, no siendo muy efectiva en la atención al público.

Lo encontrado se puede contrastar en la investigación realizada por Cutipa y Ortega (2016), quienes propone la relación entre inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división militar del ejército, guarnición Arequipa.

En cuanto a los componentes de la inteligencia emocional se evidencia que existen niveles bajos siendo uno de los más resaltantes el componente interpersonal. En contraste no se concuerda con el estudio de Cáceres (2018) sobre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa quien encontró que los componentes de la inteligencia emocional son estimulados por los componentes de la satisfacción laboral teniendo niveles promedios. En otra investigación realizada por Rojas (2014), Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del distrito de Huanta – Ayacucho cuyo objetivo fue Investigar la relación existente entre la inteligencia emocional de los directores y la gestión institucional en Educación Básica Regular del distrito de Huanta sus resultados mostraron que se obtuvieron puntajes promedios en todos los componentes de la inteligencia emocional.

Podemos decir que en esta organización del sector público como una Municipio distrital hay niveles promedio de inteligencia emocional en un alto porcentaje de sus trabajadores, de todos modos, en una parte de sus componentes resultan no ser característicos de la muestra estudiada para el ejemplo, la inteligencia interpersonal es una deficiencia en el desempeño actual trabajadores públicos.

En relación a la edad se observa que entre los 20 y 50 años hay un aumento progresivo de la capacidad emocional esto puede deberse a que en este rango de edades se obtienen ya ciertos logros como la culminación de una carrera profesional, la estabilidad laboral, la formación de una familia, el logro de objetivos, etc. Y se obtiene mejor conciencia de la realidad de la que es parte, mejorando la percepción de satisfacción en el ámbito laboral. En relación al sexo y estado civil del total de la muestra tiene poseen una inteligencia emocional adecuado de nivel promedio.



Respecto al nivel de satisfacción de lo evaluados se ha encontrado con una regular satisfacción laboral (66.13%), y parcial satisfacción laboral (17.74%) seguido de una parcial insatisfacción laboral (6.54%) manifestándose así un pequeño aumento progresivo de la satisfacción laboral, cabe resaltar también que un 9.68% manifiestan estar insatisfechos lo cual estaría repercutiendo laboralmente en las relaciones interpersonales entre los trabajadores y los problemas presentados en la atención al público usuario, Por otra parte al analizar los factores de la satisfacción laboral se halló que en todo los factores porcentajes superiores al 30 % de la muestra se ubican en un nivel de regular satisfacción laboral como en el factor de desarrollo personal, desempeño de tareas. Sin embargo podemos determinar que existen porcentajes de la muestra en el nivel de insatisfacción laboral parcial e insatisfacción laboral en estos factores lo cual nos indica la presencia de actitudes negativas y un grado de poca complacencia hacia el trabajo en general; debido a la mala percepción de los beneficios, políticas administrativas y relaciones laborales que maneja el área de Recursos Humanos para los empleados del municipio.

Así mismo el estudio realizado por Apaza y Quispe (2017), quienes buscan determinar si existe relación entre la Capacidad Intelectual y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa privada del sector retail, respecto a la satisfacción laboral encontraron que predomina el nivel Parcial Satisfacción con una tendencia hacia Alta Satisfacción. De igual manera En otra investigación realizada por Apaza y Carrillo (2018), Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral las enfermeras (os) del hospital regional JPM-PNP, Arequipa, 2017, sus resultados muestran que existen una significancia estadística significativa, un buen porcentaje de la muestra presentan un grado moderado de satisfacción laboral a su vez presentan poca Inteligencia Emocional.

Otro estudio contrasta los mismos resultados encontrados en la presente investigación son la de Gamero (2013), quien expone los hallazgos encontrados tras investigar, probar y medir

la correlación existente entre la felicidad y la satisfacción laboral en la ciudad de Arequipa, en una muestra aleatoria de 386 personas, Se encontró que la felicidad y la satisfacción laboral poseen una correlación, también que un 28% de trabajadores arequipeños son altamente felices y un 27% está altamente satisfecho con su trabajo.

Otras investigaciones sobre la satisfacción laboral y que corroboran los resultados es la realizada por Delgado (2018), cuyo objetivo fue la de determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la Satisfacción laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua

En la investigación de Cáceres (2018), mencionada ya anteriormente sobre la satisfacción laboral encontró una predominancia de nivel promedio de Satisfacción Laboral incrementándose a nivel insatisfecho y muy insatisfecho en los trabajadores administrativos de la institución en la que se realizó su estudio.

Así mismo Arias y Justo (2013), realizaron un estudio comparativo entre dos tiendas por departamento, encontrando que si los trabajadores perciben que la empresa les otorga ciertos beneficios como un sueldo que les permita satisfacer sus necesidades y desplegar sus potencialidades en el trabajo, se producirá un sentimiento que les impelerá a actuar valorando la organización de manera positiva y a movilizar sus recursos emocionales hacia la consecución de las metas organizacionales; así mismo las relaciones humanas en el trabajo constituyen una vía para afrontar el estrés laboral y la satisfacción laboral, ya que la confianza en las relaciones interpersonales tiene gran significancia en la satisfacción laboral. Aquí tienen un peso importante las relaciones con los superiores, pues el liderazgo también tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Considerando la edad se encontró que de entre los 20 a 50 años están regularmente satisfechos; según el sexo tanto como varones y mujeres en un buen porcentaje se sienten

regularmente satisfechos con las condiciones de trabajo, el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros del municipio, con quienes se comparte las actividades laborales cotidianas.

Así también se descubrió que la satisfacción laboral posee interacciones con la edad, la remuneración y los estilos de vida.





## Conclusiones

**PRIMERA:** Existe una correlación positiva entre la Satisfacción laboral y la Inteligencia emocional, ya que es concebible verificar que cuanto mayor es la inteligencia emocional, más prominente es el cumplimiento de la satisfacción laboral.

**SEGUNDA:** Se encontró una prevalencia de la categoría promedio de Inteligencia Emocional en ambos sexos.

**TERCERA:** Existen niveles bajos de inteligencia emocional en los trabajadores divorciados, mientras que los trabajadores solteros y los que conviven se encuentran en un nivel promedio.

**CUARTA:** Se encontraron todos los factores de la Satisfacción Laboral en un nivel de regular. Considerando el sexo tanto los varones y mujeres presentan similares niveles de Satisfacción Laboral.

**QUINTA:** Considerando la edad del grupo existe una satisfacción laboral promedio en los trabajadores de una Municipalidad Distrital.

**SEXTA:** Los casados y los divorciados tienen una satisfacción laboral más baja en su centro de trabajo en comparación a los solteros y convivientes.

**SÉPTIMA:** Se encontró una correlación alta entre el componente intrapersonal con satisfacción laboral.

## Recomendaciones

**PRIMERO:** Considerar la inteligencia emocional como indicador para el desarrollo de los colaboradores dentro de una organización ya sea en su proceso de inclusión, inducción evaluación o ascensos.

**SEGUNDO:** Ampliar el número de investigaciones en función a inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de las diferentes empresas.

**TERCERO:** Dirigir estudios dentro de las organizaciones ya sean sobre el rendimiento, desempeño laboral en asociación con inteligencia emocional y comportamiento.

**CUARTO:** Promocionar talleres o programas para el fortalecimiento de las capacidades en Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores.

## Referencias

- Aldazabal, J., y Cerpa, E. (2010). *Inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.
- Aguilar, N., Surdez, E., y Magaña, D. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. Recuperado de [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010.pdf)
- Alvarado, E. (2018). *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en los trabajadores de seguridad de una empresa privada de Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Apaza, L., y Quispe, N. (2017). *Capacidad Intelectual y su influencia en la satisfacción Laboral en Una empresa Privada del sector Retail* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de san Agustín. Arequipa, Perú.
- Apaza, Y., y Carrillo, G. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras (os) del hospital regional JPM–PNP, Arequipa 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.
- Arias, L., y Justo, O. (2013). Satisfacción Laboral en Trabajadores de dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo. *Ciencia & trabajo*, 15(47), 41-46. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000200002>
- Bar-On, R. (1997). The emotional Quotient Inventory (EQ-i). *A measure of emotional intelligence*. Toronto: Multi-health systems.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)*. En R. Bar-On y J.D.A. Parker (Eds.). The handbook of emotional



intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace. (pp. 363-387). San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (*ESI*). *Psicothema*, 18, supl., 13-25. Recuperado de <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3271>

Benites, R. (2018). *Inteligencia emocional, cultura organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, de Pueblo Libre, 2016* (tesis de doctorado). Universidad cesar vallejo. Lima, Perú.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill. Interamericana S.A.

Cáceres, E. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad provincial de Arequipa* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santa María, Arequipa.

Ciarrochi, J., Chan, A., y Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personale and Individual Differences*, 28, 539-561. Recuperado de [http://josephciarrochi.com/wp-content/uploads/2011/08/Ciarrochi\\_Chan\\_PID\\_A\\_Critical\\_Evaluation\\_of\\_the\\_Emotional\\_Intelligence\\_Construct\\_2000.pdf](http://josephciarrochi.com/wp-content/uploads/2011/08/Ciarrochi_Chan_PID_A_Critical_Evaluation_of_the_Emotional_Intelligence_Construct_2000.pdf)

Condor, M. (2018). *Estrés Laboral y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de La Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión* (tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Lima, Perú.

Cutipa, L., y Ortega, A. (2016). *Inteligencia emocional y liderazgo en oficiales de armas con mando de tropa de la tercera división militar del ejército guarnición Arequipa* (Tesis de pregrado). Universidad nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.

Davies, M., Stankov, L., y Roberts, R. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015.

Delgado, D. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred Candarave de Tacna – 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Delgado, J. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” de Moquegua* (tesis de posgrado). Universidad cesar vallejo. Moquegua, Perú.

Dulewics, V., y Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), 341-372. doi: 10.1108/02683940010330993

Espinal, I. (2007). *El Enfoque Sistémico En Los Estudios Sobre La Familia. Psicología Evolutiva y de la Educación*. Recuperado en <https://www.uv.es/jugar2/Enfoque%20Sistemico.pdf>

Fernández-Berrocal, Salovey, P., Vera, A., Ramos, N., y Extremera, N. (2002). Cultura, inteligencia emocional percibida y ajuste emocional: un estudio preliminar. *Revista Española de Motivación y Emoción*, 3, 159-167. Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/afernp9912112101/texto.html>

Gamero, H. (2013). *La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad* (tesis de pregrado) Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: Theory of Multiples Intelligences*. New york. Basics books.

Gardner, H. (1995). *Inteligencias Múltiples. La teoría en la práctica*. Barcelona, Paidós.

Guerrero, Y. (2014). *Clima social familiar, inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos de quinto de secundaria de las instituciones educativas públicas de ventanilla* (Tesis de maestría). Universidad Mayor De San Marcos. Lima, Perú.

Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Barcelona, España. Paidós.

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York. Jhon Wiley and Sons.

Herzberg, F. (2002). Motivación al Trabajar. Recuperado. *Revista Universidad EAFIT*. Vol. (128).

Recuperado de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1456/TE0003.pdf?sequence=1>

Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Iturri, M. (2016). *Satisfacción marital y satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una entidad pública de la ciudad de Chimbote, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Kelman. H. (1958). Compliance, identification and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution*, Vol. 2, pp. 51-60.

Korman, L. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid. Marova.

López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la teoría de Frederick Herzberg. En Gestión en el tercer milenio. *Rev. De Investigación de la Fac. de Ciencias Adminsitrativas*. UNMSM Vol 8 N° 15: 25-36.

Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298. Recuperado de



[http://ei.yale.edu/wpcontent/uploads/2014/02/pub212\\_Mayer\\_Caruso\\_Salovey\\_1999.pdf](http://ei.yale.edu/wpcontent/uploads/2014/02/pub212_Mayer_Caruso_Salovey_1999.pdf)

Martín, S. (2015). *Relacione entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés* (tesis de pregrado). Universidad de Salamanca. Salamanca, España.

Mayer, J., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. En P. Salovey y D. Sluyter (EDS), *Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators*, (pp. 3-31). New York: Basic books. Recuperado de [http://ei.yale.edu/wpcontent/uploads/2014/02/pub219\\_Mayer\\_Salovey\\_1997.pdf](http://ei.yale.edu/wpcontent/uploads/2014/02/pub219_Mayer_Salovey_1997.pdf)

Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence, En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of intelligence* (pp. 396-420).Cambridge: Cambridge University Press. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215. Recuperado de <http://ei.yale.edu/publication/emotional-intelligence-theory-findings-implications/>

Mayer, J., Salovey. P., y Caruso, D. (2004). *Emotional Intelligence: Theory, findings and Implications*. *Psychological Inquiry*, 15, 197-215. [http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2013/12/pub56\\_MayerSalovey2004\\_EIThoryFindingsImplications.p](http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2013/12/pub56_MayerSalovey2004_EIThoryFindingsImplications.pdf)df

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: A Free Press Paperback.

Meza, L., y Sevillanos, Y. (2018). *Clima socio familiar e inteligencia emocional en estudiantes de secundaria en las instituciones educativas públicas del distrito de mariano melgar* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

Mestre, J., y Fernández, P. (2009). *Manual de Inteligencia Emocional*. Madrid: Pirámide.

Morales, L. (2008). *Relación entre el Clima Social Familiar y la Inteligencia Emocional en Adolescentes del 3o, 4o y 5o año de Educación Secundaria de la I.E. San Pedro de la*

*Ciudad de Chimbote, 2008* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Moreno, G., y Vigo, C. (2017). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Pits Logística integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Editorial y Comercialización Cartolan.

Palma, S. (2004). *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: 1.ª ed.; 2004.

Palza, E. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral del enfermero(a) - Hospital Hipólito Unanue Tacna -2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2062>

Peña, M., Olliqui, A., y Fraire A (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica, *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Vol. 6 (3), pp. 115-128 (2013)

Pérez, J., Petrides, K., y Furnham, A. (2005). Measuring trait emotional intelligence. In R. Schulze and R. D. Roberts (Eds.), *International Handbook of Emotional Intelligence*. Cambridge, MA: Hogrefe & Huber.

Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral* (tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar. Mexico.

Ponce de león, C. (2018) *inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada* (tesis de pregrado). Universidad de san Martín de Porres. Lima. Perú.

Portocarrero, F. (2018) *Satisfacción y clima laboral del personal del gobierno regional de Amazonas 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.

Quarstein, V., McAfee, R. B., y Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, Vol. 45.

Robbins, S. (1990). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice- Hall Hispanoamericana.

Robbins. S. (1996). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica* (7ma. Ed.) México: Prentice-Hall.

Robbins. S.(1999). *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias, aplicaciones*. México D.F. Pearson Education

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.

Rojas, T. (2014). *Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del distrito de Huanta – Ayacucho* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú.

Ruiz, E. (2018). *Inteligencia emocional y clima laboral en trabajadores de la municipalidad del distrito de Yamón provincia Utcubamba región Amazonas – 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.

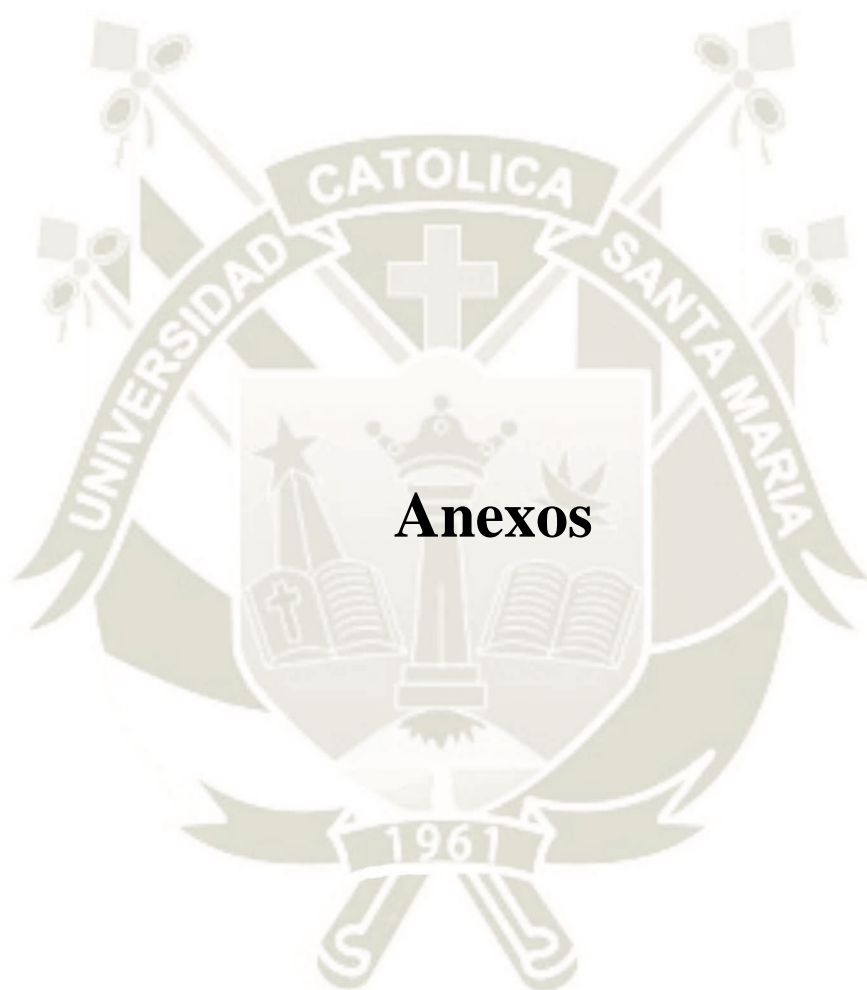
Salovey, P., y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. Recuperado de <http://ei.yale.edu/publication/emotional-intelligence-5/>



- Trujillo, M. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Lima, Perú.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, 4, 129-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Vera, P. (2010). *Correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de estrés laboral en el aspecto socio psicológicos de la gestión de los recursos humanos en personal administrativo del gobierno regional de Moquegua 2009* (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.
- Vera e Hinojosa (2014). *Satisfacción Laboral y las inteligencias múltiples en docentes de nivel primario* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.
- Villanueva, J. (2008). *La inteligencia emocional rasgo, la autoeficacia para el liderazgo y su vinculación a procesos afectivos grupales, cognitivos y de desempeño* (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca. Salamanca, España.
- Wong, C., Law, K. y Wong, P. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21(49), 535-559.
- Zeballos, F. (2018). *La Satisfacción Laboral y el Estrés Laboral de los Trabajadores de los Servicios de Alojamiento de la Asociación de Empresarios y Emprendedores del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el Periodo 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Tacna, Tacna.

Zeidner, M., Matthews, G., y Roberts, R. (2001). Slow down, you move too fast: Emotional intelligence remains an "elusive" intelligence. *Emotion*, 1,265-275. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/10600213/download>







### Inventario de Inteligencia Emocional del Bar-On ICE

#### Instrucciones:

Este Inventario contiene una serie de frases cortas que permiten hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas para cada frase.

**1 = Rara vez o nunca es mi caso.**

**2 = Pocas veces es mi caso.**

**3 = A veces es mi caso.**

**4 = Muchas veces es mi caso.**

**5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.**

		1	2	3	4	5
1	Para superar las actividades que se me presentan actuó paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no se para que soy bueno (a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil de compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando me acerco a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					

33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.								
34	Pienso bien de las personas.								
35	Me es difícil entender como me siento.								
36	He logrado muy poco estos últimos años.								
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.								
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.								
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).								
40	Me tengo mucho respeto.								
41	Hago cosas muy raras.								
42	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.								
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.								
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.								
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.								
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.								
47	Estoy contento(a) con mi vida.								
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).								
49	No puedo soportar el estrés.								
50	En mi vida no hago nada malo.								
51	No disfruto lo que hago.								
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.								
53	La gente no comprende mi manera de pensar.								
54	Generalmente espero lo mejor.								
55	Mis amigos me confían sus intimidades.								
56	No me siento bien conmigo mismo(a).								
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.								
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.								
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.								
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.								
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.								
62	Soy una persona divertida.								
63	Soy consciente de cómo me siento.								
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.								
65	Nada me perturba.								
66	No me entusiasman mucho mis intereses.								
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.								
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mí alrededor.								
69	Me es difícil llevarme con los demás.								
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.								
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.								
72	Me importa lo que le sucede a los demás.								
73	Soy impaciente.								

74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.								
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.								
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.								
77	Me deprimó.								
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.								
79	Nunca he mentado.								
80	En general me siento motivado (a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.								
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.								
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.								
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.								
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.								
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.								
86	Tengo reacciones fuertes, intensas, que son difíciles de controlar.								
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.								
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).								
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.								
90	Soy capaz de respetar a los demás.								
91	No estoy muy contento (a) con mi vida.								
92	Prefiero seguir a otros a ser líder.								
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.								
94	Nunca he violado la ley.								
95	Disfruto de las cosas que me interesan.								
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.								
97	Tiendo a exagerar.								
98	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.								
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.								
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.								
101	Soy una persona muy extraña.								
102	Soy impulsivo(a).								
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.								
104	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.								
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.								
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.								
107	Tengo tendencia a depender de otros.								
108	Creo en mi capacidad de manejar los problemas más difíciles.								
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.								
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.								
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.								
112	Soy capaz de fantasear para volverme en contacto con la realidad.								
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.								
114	Estoy contento(a) en la forma que me veo.								



115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.								
116	Me es difícil describir lo que siento.								
117	Tengo mal carácter.								
118	Por lo general me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.								
119	Me es difícil ver sufrir la gente.								
120	Me gusta divertirme.								
121	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.								
122	Me pongo ansioso(a).								
123	No tengo días malos.								
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.								
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.								
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.								
127	Me es difícil ser realista.								
128	No mantengo relación con mis amistades.								
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).								
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.								
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.								
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar.								
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.								

## **Inventario de Inteligencia Emocional de Bar On**

Autor: Rauven Bar On

Procedencia: Toronto, Canadá

Adaptación: Nelly Ugarriza Chávez (2001) Zoila Abanto, Leonardo Higuera, Jorge Cueto (2000)

Administración: Individual o colectiva (tipo cuadernillo)

Duración: Aproximadamente de 30 a 40 minutos.

Aplicación: 16 años en adelante. Nivel lector 6to grado de primaria

Calificación: Manual o Computarizada

Tipificación: Baremos Peruanos

Usos: Educacional, clínico, jurídico, medico, laboral y en la investigación

Materiales: Cuestionario que contiene 133 ítems, hoja de respuestas, plantilla de corrección, hoja de resultados y de perfiles (A, B).

Este inventario genera un cociente emocional general y cinco cocientes emocionales especificados en los siguientes componentes: Componente Intrapersonal (CIA) Esta área reúne los subcomponentes de comprensión emocional de sí mismo, Asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia. El Componente Interpersonal (CIE) este reúne los subcomponentes de Empatía, relaciones interpersonales y responsabilidad social. Se tienen también el Componente de Adaptabilidad (CAD) el cual reúne los subcomponentes de Solución de problemas, prueba de la realidad y flexibilidad. Se tiene también el Componente del manejo de estrés (COME) esta reúne los siguientes

subcomponentes de Tolerancia al estrés y control de impulsos. El Componente del estado de ánimo en general (CAG) esta área que reúne los subcomponentes de Felicidad y Optimismo





## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio en la empresa: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la Realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el Ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están Explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					

24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.						
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.						
26*	Mi trabajo me aburre.						
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.						
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.						
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).						
30	Me gusta el trabajo que realizo.						
31*	No me siento a gusto con mi jefe.						
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.						
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).						
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.						
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.						



## **Escala de Satisfacción Laboral SL/SPC**

Título: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Lugar: Lima – Perú

Administración: Individual o Colectiva

Edades de aplicación: Adultos de 18 a más

Número de Ítems: 36 Ítems

Tiempo de aplicación: 20 minutos aprox.

Ámbito de aplicación: Sujetos adultos

### **Normas de corrección**

La escala SL-SPC consta de 36 proporciones asociadas a 7 factores, tenemos el Factor I de Condiciones físicas y/o materiales (5 Ítems). El Factor II de Beneficios laborales y/o remunerativos (4 Ítems). El Factor III de Políticas administrativas (5 Ítems). El Factor IV de Relaciones sociales (4 Ítems). Factor V de Desarrollo personal (6 Ítems). El Factor VI Desempeño de tareas (6 Ítems). El Factor VII de Relación con la autoridad (6 Ítems).

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada; Sin embargo, para la calificación, deberá escribirse en el sistema computarizado para acceder al puntaje por áreas y escala general de Satisfacción laboral.

En cuanto a las normas de corrección, el puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son:



1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Indeciso

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Para los Ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se considera las puntuaciones de forma inversa.

El puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan Satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.