



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
EMPRESA NICOLL PERÚ S.A. EN EL AÑO 2018 – LIMA**

**PRESENTADA POR**

**BRIGGITH JACKELINE DE LA TORRE ARAUJO**

**ASESOR**

**HERNAN CARLOS SAMAR LIU**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA  
EMPRESA NICOLL PERÚ S.A. EN EL AÑO 2018– LIMA**

**PARA OPTAR**

**TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**BRIGGITH JACKELINE DE LA TORRE ARAUJO**

**ASESOR:**

**Lic. HERNAN CARLOS SAMAR LIU**

**Lima, Perú**

**2019**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las gracias, gloria y honra a mi Padre Celestial, porque de Él dependo y sin Él nada de esto serían posible.

A mi asesor Mg. Hernán Samar Liu por guiarme, alentarme y brindarme las recomendaciones para realizar el presente trabajo.

A mis padres quienes siempre han confiado en mí, me han brindado su apoyo incondicional, en muchas ocasiones se han privado de ciertas comodidades para darme algo mejor.

A todos aquellos amigos, parientes y demás que de alguna manera han contribuido al desarrollo de esta tesis, desde el inicio hasta el término.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>i</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad Problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema General .....	13
1.2.2 Problemas específico .....	13
1.3 Objetivos de investigación.....	14
1.3.1. Objetivo General .....	14
1.3.2. Objetivos Específicos .....	14
1.4. Impacto potencial .....	16
1.5. Justificación de la investigación. ....	16
1.5.1. Importancia de la investigación.....	16
1.6. Viabilidad de la investigación .....	17
1.6.1. Viabilidad Técnica.....	17
1.6.2. Viabilidad Económica .....	17
1.6.3. Viabilidad social .....	18
1.6.4. Viabilidad operativa .....	18
1.7. Limitaciones del estudio .....	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	19

2.1.2.	Antecedentes internacionales .....	24
2.2.	Bases teóricas.....	30
2.2.1.	Historia de la inteligencia.....	30
2.2.2.	Inteligencia .....	31
2.2.2.1.	Tipos de inteligencia .....	32
2.2.3.	Inteligencia emocional .....	32
2.2.3.1.	Definición.....	32
2.2.3.2.	Antecedentes de la inteligencia emocional.....	33
2.2.3.3.	Teorías de la inteligencia.....	35
2.2.3.4.	Elementos de la inteligencia emocional.....	37
2.2.3.5.	Características de una persona emocionalmente inteligente ....	38
2.2.3.6.	Dimensiones .....	38
2.2.3.7.	El Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey .....	40
2.2.4.	Componentes de la inteligencia emocional. ....	42
2.2.4.1.	Componente intrapersonal.....	42
2.2.4.2.	Componente interpersonal.....	43
2.2.4.3.	Componente Adaptación / Ajuste .....	45
2.2.4.4.	Componente Manejo de Tensión.....	45
2.2.4.5.	Componente Estado de ánimo .....	46
2.2.5.	Satisfacción laboral.....	47
2.2.5.1.	Definición.....	47
2.2.5.2.	Determinantes de la Satisfacción laboral.....	49
2.2.5.3.	Teorías de la Satisfacción Laboral.....	50
2.2.5.4.	Clasificación de la satisfacción. ....	52
2.2.5.5.	Evaluación de la satisfacción.....	53
2.2.5.6.	Investigaciones previas. ....	57
2.3.	Definición de términos básicos.....	60

2.4. Constitución de la empresa en estudio. ....	62
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>68</b>
3.1. Formulación de hipótesis principal y específicos. ....	68
3.1.1. Hipótesis General .....	68
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	68
3.2. Variables y definición operacional.....	68
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....</b>	<b>73</b>
4.1 Diseño metodológico.....	73
4.2 Población .....	73
4.2.1. Criterio de inclusión.....	73
4.2.2. Criterio de exclusión.....	73
4.3. Operacionalización de variables .....	75
4.4. Técnicas de recolección de datos .....	80
4.4.1. Para la variable de escala de inteligencia emocional .....	80
4.4.1.1. Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional .....	80
4.4.1.2. Calificación del instrumento.....	81
4.4.2. Para la variable de escala de satisfacción laboral 20/23.....	81
4.4.2.1. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral. ....	82
4.4.2.2. Calificación del instrumento.....	83
4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	84
4.6. Aspectos éticos.....	85
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>86</b>
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN.....</b>	<b>104</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>108</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>109</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>110</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>120</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Modelo conceptual .....	15
Gráfico 2 Organigrama de la empresa - Gerencias.....	62
Gráfico 3 Organigrama de la empresa – Gerencia comercial.....	63
Gráfico 4 Organigrama de la empresa – Gerencia mercado Infraestructura .....	64
Gráfico 5 Organigrama de la empresa – gerencia administración y finanzas .....	65
Gráfico 6 Organigrama de la empresa – Gerencia de producción .....	66
Gráfico 7 Organigrama de la empresa – Gerencia de Recursos Humanos .....	67
Gráfico 8 Nivel de Inteligencia emocional .....	86
Gráfico 9 Niveles de inteligencia intrapersonal.....	87
Gráfico 10 Niveles de inteligencia interpersonal.....	88
Gráfico 11 Niveles de Adaptabilidad .....	89
Gráfico 12 Niveles de Manejo de estrés.....	90
Gráfico 13 Niveles de Estado de ánimo .....	91
Gráfico 14 Niveles de satisfacción laboral.....	92
Gráfico 15 Niveles de Satisfacción con la supervisión .....	93
Gráfico 16 Niveles de Satisfacción con las prestaciones recibidas .....	94
Gráfico 17 Niveles de Satisfacción con el ambiente físico .....	95
Gráfico 18 Niveles de Satisfacción intrínseca del trabajo.....	96
Gráfico 19 Niveles de Satisfacción con la participación .....	97



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 -Resumen de planteamientos (Matriz de Coherencia) .....	70
Tabla 2 Dimensiones, indicadores e ítems que miden e inventario de inteligencia Emocional de BarOn ICE. ....	75
Tabla 3 - Dimensiones, indicadores e ítems que miden e inventario de Satisfacción Laboral. ....	77
Tabla 4 Criterios de evaluación de inteligencia emocional.....	81
Tabla 5 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral .....	82
Tabla 6 Baremo de la Escala de Satisfacción Laboral .....	84
Tabla 7 Niveles de inteligencia emocional.....	86
Tabla 8 Niveles de inteligencia intrapersonal .....	87
Tabla 9 Niveles de inteligencia interpersonal .....	88
Tabla 10 Niveles de Adaptabilidad .....	89
Tabla 11 Niveles de Manejo de estrés .....	90
Tabla 12 Niveles de Estado de ánimo.....	91
Tabla 13 Niveles de Satisfacción Laboral .....	92
Tabla 14 Niveles de Satisfacción con la supervisión.....	93
Tabla 15 Niveles de Satisfacción con las prestaciones recibidas.....	94
Tabla 16 Niveles de Satisfacción con el ambiente físico .....	95
Tabla 17 Niveles de Satisfacción intrínseca del trabajo .....	96
Tabla 18 Niveles de Satisfacción con la participación.....	97
Tabla 19 Relación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral .....	98
Tabla 20 Relación del componente interpersonal y satisfacción laboral .....	100
Tabla 21 Relación del componente manejo del estrés y satisfacción laboral....	101
Tabla 22 Relación del componente estado de ánimo y satisfacción laboral .....	102
Tabla 23 Relación del componente adaptación/ajuste y satisfacción laboral....	103

## **RESUMEN**

En la actualidad, la inteligencia emocional es factor importante para el éxito de toda organización, ya que está ligado a las decisiones y acciones que tome el personal dentro y fuera de la empresa.

La presente investigación se realizó a 50 colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. para ello se estableció como hipótesis de investigación que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa. Para ello se evaluó por medio del Inventario de Inteligencia emocional de BarOn (2000) y un cuestionario de Satisfacción Laboral 20/23 de J. L. Meliá y J. M. Peiró. (1998)

Finalmente, la investigación dio como resultado que no existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

## **ABSTRACT**

Currently, emotional intelligence is an important factor for the success of any organization, as it is linked to the decisions and actions taken by staff inside and outside the company.

The present investigation was made to 50 administrative collaborators of the company Nicoll Peru S.A. To this end, it was established as a research hypothesis that the relationship is direct between emotional intelligence and job satisfaction of the administrative personnel of the company Nicoll Perú S.A. in 2018. To do this, it was evaluated through the BarOn Emotional Intelligence Inventory (2000) and a Labor Satisfaction Questionnaire 20/23 by J. L. Meliá and J. M. Peiró. (1998)

Finally, the research conducted resulted in no direct relationship between emotional intelligence and job satisfaction of the administrative staff of the company Nicoll Peru S.A. in the year 2018.

## INTRODUCCION

El estudio de la inteligencia emocional ha ido aumentando en los últimos años, anteriormente las empresas para contratar personal solo tomaban en cuenta el coeficiente intelectual, pero, en la actualidad, esto ha cambiado, ahora la inteligencia emocional ha tomado gran peso a la hora de la selección del personal, ya que las personas actúan con niveles óptimos de inteligencia emocional toman mejores decisiones laborales, sociales e incluso personales.

La inteligencia emocional se ha convertido en una habilidad necesaria para el buen funcionamiento del individuo, considerando que es una habilidad que proporciona conocer sus estados emocionales, pensar las emociones, comprender y controlar sus respuestas emocionales y del comportamiento en determinada situación. En los últimos años, las emociones han sido consideradas de mayor importancia, ya que existe un mayor interés por conocer todo lo relacionado al mundo de los sentimientos.

La inteligencia emocional, fue utilizada por primera vez por John Mayer de la Universidad de New Hampshire y Peter Salovey de la Universidad de Yale. A partir de los trabajos de Mayer y Salovey se han realizado numerosas investigaciones en el campo de la inteligencia emocional, entre las cuales podemos mencionar como principal aporte el de Daniel Goleman, (1996, 1999), quien ha hecho clásico el término Inteligencia Emocional. Goleman otorga mucho mayor peso en el éxito organizacional a las aptitudes emocionales que a las facultades cognitivas, señalando que éstas son susceptibles de ser desarrolladas durante toda la vida. Observa que las reglas del trabajo están cambiando y que nuevas aptitudes personales están pasando hacer las determinantes del ingreso, permanencia y desarrollo laboral en las empresas.

El desarrollo de la inteligencia emocional nos permite armonizar componentes cognitivos y afectivos, nos proporciona herramientas para el éxito a largo plazo tanto a nivel personal como social, aumenta el conocimiento de la interdependencia, de la responsabilidad personal del uso de opciones y del

pensamiento consecuente, crea un ambiente de aprendizaje donde la persona mantiene su auto motivación con el fin de construir un contexto que favorezca la consecución de logros y la satisfacción laboral

En el presente trabajo investigativo se identificará la relación entre la inteligencia emocional y los factores de satisfacción laboral, en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. Esta investigación se encuentra estructurada en diferentes capítulos:

Capítulo I: Se presenta el planteamiento del problema, sus objetivos y el impacto.

Capítulo II: Se muestra los fundamentos teóricos a través de la presentación de los antecedentes y las bases teóricas.

Capítulo III: Descripción de la muestra estudiada y del instrumento a aplicar para poder desarrollar el trabajo de campo.

Capítulo IV: Se presenta la metodología, el diseño los instrumentos utilizados.

Capítulo V: Muestra los resultados y el análisis de estos.

Capítulo VI: Contiene la discusión de los resultados, la contrastación teórica y de las hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1. Descripción de la realidad Problemática

Cada día cobra mayor fuerza el hecho de que las emociones tienen gran peso en las relaciones personales e interpersonales en los distintos ámbitos del desenvolvimiento de una persona. En el mismo ámbito, las personas con el coeficiente intelectual más alto no siempre son las que más éxito tienen en la vida, ni en los negocios ni en su vida personal, eso se debe a que estas personas no han aprendido a manejar y canalizar sus emociones, no han aplicado inteligencia a sus emociones.

En el mundo actual las personas que tienen buen manejo de sus emociones posibilitan el trabajo en equipo, hacen que las relaciones interpersonales se den de manera más fluida dentro del mundo laboral. Es por eso que este tema ha tomado gran relevancia en la sociedad, sobre todo en el ámbito laboral, saber aplicar inteligencia a las emociones refuerza.

Las empresas le brindan mucha importancia a las competencias personales de los que colaboradores dándole énfasis a la actitud, motivación que posee el recurso humano y determinan el comportamiento de los colaboradores que va ligado directamente al cumplimiento de los objetivos empresariales, ya que existe un común denominador en las empresas con fines de lucro, el cual es incrementar las utilidades.

La presente investigación se realiza el personal administrativo que labora en Nicoll Perú S.A, empresa transnacional que ofrece al mundo avanzados sistemas plásticos de tuberías, liderando la industria y anticipándose a la rápida evolución de las necesidades de los clientes, en dicha empresa se visualiza situaciones de inconformidad por ciertos cambios que ha realizado la corporación, a esto le suma algunos problemas interpersonal entre otros, situaciones que no han pasado desapercibidas por la alta gerencia quien ha observado en consecuencia falta de motivación en el personal, notan un ambiente de tensión en el día a día, poca coordinación entre áreas, algunas discrepancias entre colaboradores y esto

conlleva a que la empresa no se desarrolle a plenitud y no cumpla con incrementar los ingresos al 100%.

Nicoll Perú S.A. necesita que sus colaboradores trabajen en un lugar de trabajo gratificante, considerando los factores como: Interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo que son la base para una buena inteligencia emocional general.

Por ello, surge la necesidad de fomentar los estudios para poder conocer las características y consecuencias de este tema; con el fin de mejorar el desempeño del colaborador y de esta manera direccionar a todo el personal en un solo camino, mejorando los procesos y de esta manera incrementar los ingresos monetarios.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?

### 1.2.2 Problemas específico

- ¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el componente adaptación/ajuste de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?



### 1.3 Objetivos de investigación.

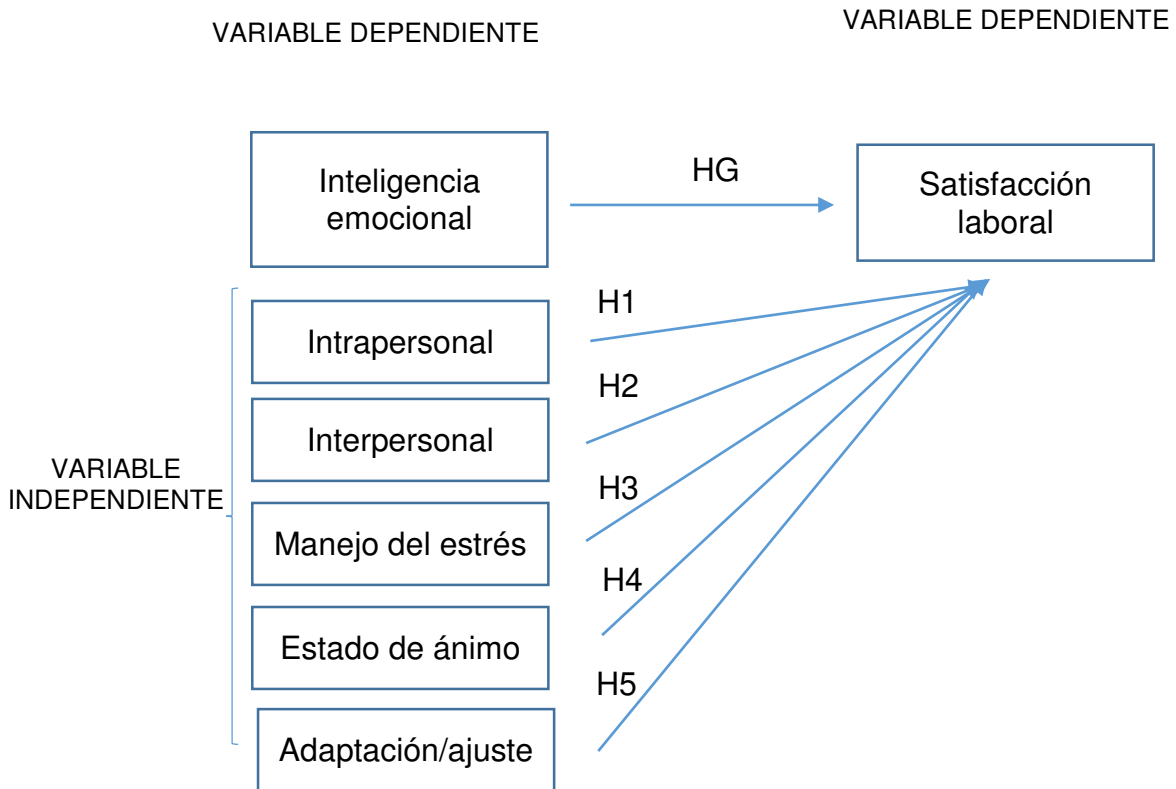
#### 1.3.1. Objetivo General

- Determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cuál es la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.
- Determinar cuál es la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Determinar cuál es la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Determinar cuál es la relación entre el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Determinar cuál es la relación entre el componente adaptación/ajuste de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018

Gráfico 1 Modelo conceptual



#### 1.4. Impacto potencial

##### Impacto práctico:

La presente investigación servirá para que las empresas del Perú conozcan que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral no tienen relación directa. Beneficiará a todas las empresas para que no se enfoquen en la gestión de la inteligencia emocional para lograr que sus colaboradores tengan satisfacción laboral, ya que la satisfacción laboral lo van a lograr enfocándose en mejorar las prestaciones laborales, mejorando el ambiente físico en el que laboran los colaboradores, la participación laboral que tiene cada uno de ellos. Los resultados se verán reflejados en el mejoramiento de los procesos internos, nivel de venta o producción, depende del rubro de empresa.

#### 1.5. Justificación de la investigación.

##### 1.5.1. Importancia de la investigación

En los últimos años, el estudio de la inteligencia emocional ha ido aumentando significativamente, ya que la inteligencia que le aplicamos a nuestras emociones repercute en todo aspecto de la vida, siendo así imprescindible para el desarrollo humano, en el pasado las empresas contrataban a sus colaboradores por su coeficiente intelectual pero con el paso del tiempo se han dado cuenta que sin inteligencia emocional necesaria no podrán cumplir con los requisitos para ser competente no solo en el ámbito laboral sino en el hábito familiar.

Las emociones de las personas pesan sobre la estructura organizacional, ya que no solamente intervienen con la relación con los demás sino también pueden impactar el desempeño laboral.

La presente investigación cuenta con información sistematizada, profunda y actualizada en la inteligencia emocional y la satisfacción laboral que nos brindará resultados confiables y certeros.

La presente investigación favorecerá a los colaboradores administrativos de las empresas, ya que con los resultados obtenidos las empresas pueden implementar mejoras tales como la presencia de psicólogos que apliquen distintos métodos para que el personal logre manejar su inteligencia emocional a tal punto de que éstas no interfieran en sus actos, por otro lado, los resultados de la presente investigación se concientizará al personal administrativo y profesional para que se puedan planificar programas que fomenten habilidades sociales que ayuden a adaptarse a las nuevas situaciones y tomar decisiones competentes para actuar de manera efectiva y procuren identificar y superar las numerosas barreras u obstáculos que impiden lograr la satisfacción laboral a plenitud.

Por último, toda investigación que genere una mejora para gestionar mejor a las empresas es importante, ya que el único fin es generar mayores utilidades e ingresos a la empresa, de esta manera se verán beneficiados tanto el empleador como los colaboradores.

## 1.6. Viabilidad de la investigación

### 1.6.1. Viabilidad Técnica

Los recursos tecnológicos que emplea este estudio son: computadoras, laptops, celulares, hojas bond, USB y diversos softwares para analizar y procesar la información como Microsoft Word, Excel, SPSS, entre otros, existe el riesgo que nuestros dispositivos se vean afectados por algún virus, pero para evitar que afecte a nuestra investigación, la información será almacenada en una nube y en el correo electrónico, así ante cualquier pérdida de dispositivos o mal funcionamiento de softwares, nuestra información estará segura.

### 1.6.2. Viabilidad Económica

Los costos de esta investigación son posibles de ser asumidos ya que estoy en las condiciones necesarias para afrontar lo que se requiere, los gastos básicamente

son aspectos de movilidad, impresión de los cuestionarios y uso de laptop para la redacción de la tesis, uso de dispositivos tales como USB, teléfonos celulares, entre otros.

#### 1.6.3. Viabilidad social

Se cuenta con disponibilidad de los colaboradores de Nicoll Perú S.A para que desarrolle los instrumentos, ya que son compañeros de trabajo de investigación y fácilmente se podrá contactar y explicar el motivo del proceso.

#### 1.6.4. Viabilidad operativa

Es totalmente viable, ya que, con las asesorías y la información obtenida desde internet, libros, revistas, se puede desarrollar la investigación de manera sencilla.

#### 1.7. Limitaciones del estudio

La limitación de la investigación es el tiempo, ya que los instrumentos que se usan son extensos, pero con las facilidades que me brindan en la empresa es fácil superarlos.

Por otro lado, lo ideal es hacer aplicar los instrumentos a un mayor número de colaboradores de la empresa Nicoll Perú S.A como personal operativo o personal que se encuentra en otras sedes, pero por lo extenso del instrumento solo se podrá aplicar al total del personal administrativo.

Los resultados obtenidos en la investigación solo aplican al grupo de colaboradores de la empresa, no pueden ser generalizables a poblaciones diferentes debido a la complejidad a la administración de personal que las diferentes instituciones manejan.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Condori Perez, N. (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017” Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca., usando un estudio tipo cuantitativo, el diseño de investigación es descriptivo– correlacional de corte trasversal realizado a la totalidad de enfermeras asistenciales y administrativa afirma que existe correlación positiva baja directa y significativa ( $r= ,434$ ) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción laboral.

El estudio de Condori Perez, N. concluye que existe correlación positiva baja directa y significativa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, esto nos indica que en los profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca la inteligencia emocional si influía en la satisfacción labora en el año 2017, el aporte que le brinda a mi tesis es la posibilidad de afirmar mis hipótesis y efectivamente la relación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional sea directa.

Coca Guadalupe (2010) en su tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red N° 4 de ventanilla - callao” para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Psicopedagogía. En la Universidad de San Ignacio de Loyola, estudio de tipo descriptivo – correlacional aplicado a 952 trabajadores de Lima Metropolitana, afirma que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de educación inicial son variables que no presenta una correlación significativa. Es decir, que el cociente emocional no condiciona a la satisfacción laboral, podría darse un cociente emocional alto con una satisfacción promedio o viceversa.

En la tesis de Coca Guadalupe concluye que el cociente emocional no condiciona a la satisfacción laboral, esto nos indica que en los docentes de educación inicial de la red N° 4 de ventanilla – Callao la variable satisfacción laboral no es condicionada por la satisfacción laboral, sino son totalmente independientes, el aporte que brinda la tesis mencionada brinda la posibilidad de rechazar las hipótesis planteadas y concluir que la relación entre ambas variables no es directa.

Sánchez Artiaga (2012) en su tesis “inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la microred cono norte Tacna • 2012” para optar el título profesional de licenciada en enfermería en la universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, desarrolló un estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional que aplicó a 60 profesionales concluyendo que La Inteligencia Emocional (Claridad emocional) percibida influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Microred de Salud Cono Norte de Tacna- 2012.

Como conclusión Sanchez Artiaga indica que la inteligencia emocional influye en la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la microred cono norte Tacna , en otras palabras , la inteligencia emocional que tengan los profesionales influyen significativamente en su satisfacción laboral, el aporte que brida es la posibilidad de demostrar mis hipótesis y aceptar la relación directa entre satisfacción laboral e inteligencia emocional.

Silva Abanto y Pérez albitrez, (2016) en su tesis ““Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la universidad Privada Antenor Orrego, utilizó un método de investigación descriptiva, aplicado a 28 docentes, llegando a la conclusión de que la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es directa, tal como lo demuestra la prueba CHI cuadrado donde se obtuvo un valor de  $P= 0,000001$  el cual es menor al  $P= 0,005$  con la cual queda demostrado la hipótesis.

Demuestra que efectivamente que su hipótesis es correcta, la relación entre satisfacción laboral y la inteligencia emocional es directa, esto quiere decir que existe influencia entre estos dos factores dentro de la organización, brindando al presente la posibilidad de aceptar las hipótesis planteadas en cuanto la relación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional sea directa.

Zelada (2014) realizó un estudio de investigación titulado "Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2014 Lima – Perú" objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 profesionales. Se aplicó un cuestionario de escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002 aplicado previo consentimiento informado los resultados: muestran que 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo, 32% (9) alto. Concluyendo que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación; la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto del trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

En el año 2014 el personal que labora en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja, tiene un nivel de satisfacción bajo según un estudio realizado por Zelada, y eso se da ya que el personal no recibe capacitaciones por parte de la empresa, otro punto es que los encargados de la jefatura no reconocen los logros de los colaboradores, y las decisiones se toman solo a nivel estratégico, la información que contribuye a la presente investigación es la importancia de las capacitaciones por parte de la empresa.

Arredondo (2008) realizó un Trabajo de investigación titulada "Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el personal del Hospital "Félix Mallorca Soto



2008 Lima- Perú”; cuyo objetivo principal fue, establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital “Félix Mallorca Soto”, fue un estudio observacional, correlacional y de Corte transversal, donde se encontró un nivel promedio de inteligencia emocional en una población voluntaria conformada por 119 trabajadores teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional, para el estudio se ha empleado dos instrumentos confiables y debidamente validados para su uso en el Perú: El ICE de Bar-En y la Escala de Percepción del Clima organizacional como resultado se encontró que el 78.99% de trabajadores consideran que existe un clima bueno o aceptable. Al realizar la comparación entre grupos ocupacionales, se encontró diferencias estadísticamente significativas entre obstetras, enfermeros y médicos; por lo que se llega a afirmar que las obstetras tienen mejor percepción del clima organizacional que los enfermeros y médicos. No hay diferencias significativas en los puntajes obtenidos por sexo. Para determinar la correlación, se aplicó la prueba de Spearman y se llegó a la conclusión que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional

El estudio concluye en que entre la inteligencia emocional y el clima organizacional no existe correlación directa, sin embargo la inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, en otras palabras cada trabajador de acuerdo a su inteligencia emocional percibe su ambiente laboral, brindando la posibilidad de rechazar las hipótesis ya que indican que no existe relación directa entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Según Huamán (2015) realizó la investigación titulada “Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital María Auxiliadora, 2015 Lima - Perú”, con el objetivo de determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima -Perú, fue una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, Descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 130 profesionales de enfermería que laboran en los

diferentes servicios del Hospital se aplicó el instrumento elaborado por la investigadora. Los resultados muestran que. Existe relación directa y significativa entre los factores institucionales y la satisfacción laboral ( $Rho=0.272$ ,  $p=0.002$ ). También se encontró que los factores institucionales de salario ( $Rho=0.378$ ,  $p=0.000$ ), condiciones laborales ( $Rho=0.227$ ,  $p=0.009$ ) y políticas administrativas ( $Rho=0.234$ ,  $p=0.007$ ) tienen una relación directa y significativa con la satisfacción laboral. Sin embargo, los factores de supervisión ( $Rho=0.059$ ,  $p=0.502$ ) y relaciones interpersonales ( $Rho=-0.012$ ,  $p=0.888$ ) en conclusión no presentan evidencia estadística de relación con la satisfacción laboral. En el análisis de relación se hizo a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Lactayo (2012), realizó un trabajo de investigación Titulado “Nivel de Inteligencia emocional del profesional de Enfermería, Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa 2012, Lima –Perú”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa; en cuanto a Materiales y Métodos: Es un estudio cuantitativo descriptivo, prospectivo de corte transversal. Población se trabajó con 68 enfermeras se aplicó el instrumento test de BA-RON el cual cuenta con un grado de validez y confiabilidad del 0.93, Se obtuvo mediante la escala de taninos. Resultados. En los 5 Componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo el componente intrapersonal con un 72% seguido del componente adaptabilidad con un 63% y el componente interpersonal 62%. Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo. Finalmente cabe mencionar que el 44% de los profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés el 29% un nivel Bajo. En conclusión, cabe destacar que el exceso de sobre recarga de Trabajo al personal de enfermería puede conllevar al estrés. Por tanto, no debería ser así puesto que ellos necesitan talleres, capacitaciones, etc. Para que así puedan estar bien tanto intelectual como emocional,

La tesis mencionada contribuye en la variación que puede desarrollarse por la sobrecarga laboral, esto podría desencadenar el estrés, para evitar este tema las

empresas debería realizar charlas, talleres y capacitaciones para fomentar el interés por mejorar la inteligencia emocional.

#### 2.1.2. Antecedentes internacionales

Hernández Gonzales (2018) en su investigación “la satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional”, realizada a 50 personas (trabajadores activos) de las cuales son 29 mujeres que representan un 58% de la muestra utilizada y 21 hombres, 48% de los sujetos encuestados sostiene que una vez analizado los datos obtenidos por los trabajadores que no existe ninguna relación entre las dos variables que inicialmente queríamos analizar, Satisfacción Laboral (SL) e Inteligencia Emocional (IE). Una vez se ha procedido a la extracción de datos combinados entre ellas, se obtuvo una negativa de relación que obliga a analizar de manera individual las dos escalas y realizar un análisis factorial y de componentes de las diferentes escalas.

No existe una relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, se obtuvo una relación negativa, esto quiere decir que ambas variables se deben analizar independientemente, incrementando de esta manera la posibilidad de rechazar las hipótesis planteadas y concluir que no existe relación entre las variables satisfacción laboral e inteligencia emocional.

Pereira Samayoa (2012) en su tesis “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas s.a. de la ciudad quetzaltenango)” para optar el título de licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional, el universo de estudio estuvo conformado por un total de 36 personas de sexo masculino y femenino que conforman el personal administrativo y operativo que equivalen al 100% de los trabajadores de Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango. Concluye que la inteligencia emocional no se determina como parte fundamental en el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que se deben identificar otros elementos que puedan intervenir.

La inteligencia emocional no se determina como parte fundamental en el desempeño laboral en el personal que labora en la empresa servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango, esto contribuye a la presente tesis en que la inteligencia emocional no es determinante en el desempeño laboral,

Yajamin Caña, (2012) en su informe final “¿Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito?” del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial en la facultad de ciencias psicológicas en la Universidad Central del Ecuador, usando un diseño Correlacional- no experimental concluye que los resultados obtenidos en el proceso investigativo, fueron satisfactorios debido a que la hipótesis y la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, fueron comprobadas en el personal de la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR.

Los factores inteligencia emocional y satisfacción laboral están correlacionados, ambas variables guardan relación en el personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR en Quito, el aporte que le brinda a mi tesis es la posibilidad de afirmar las hipótesis planteadas y afirmando que la relación entre satisfacción laboral e inteligencia emocional es directa.

López Ortiz, (2016) en su tesis "relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de escuintla." Para obtener el título de psicólogo industrial / organizacional en el grado académico de licenciado de la Universidad de Rafael Landívar, se realizó un muestreo por conveniencia por lo cual se tomaron en cuenta como sujetos de estudio a 25 trabajadores de nivel administrativo , asimismo, 25 clientes o usuarios que adquieren servicios de la Municipalidad de La Democracia, departamento de Escuintla., siendo un estudio de tipo descriptivo correlacional, afirmando que identificó que el personal de atención al cliente existen factores de inteligencia emocional mostrando una distribución equitativa en cada uno de estos:

autoconocimiento 19.3%, autorregulación 19.1%, automotivación 21.9% empatía 19.5% y habilidades sociales 20.2%, por lo que los niveles se determinan en medio alto y óptimo lo que es consistente sin que uno de los factores sea predominante.

Hickel Bravo (2014) en su tesis “Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la empresa Coral Hipermercados” en la Universidad de Uzuay para obtener el título de psicólogo organizacional, realizó un trabajo investigativo de corte transversal – correlacional con una muestra de 201 personas , concluye que los trabajadores con altos niveles de inteligencia emocional pueden muy bien contribuir a la creación de grupos más eficaces, estando miembros más adaptados a las circunstancias organizacionales y obteniendo mejores resultados de su trabajo en equipo a favor del beneficio colectivo.

Los colaboradores de la empresa Caral Hipermercados con un nivel de inteligencia emocional alto se adaptan mejor al cambio, por otro lado contribuyen al trabajo en equipo y al apoyo entre colaboradores, de esta manera contribuye con aceptar las hipótesis planteadas y posiblemente concluir que existe relación entre los niveles de inteligencia emocionas u los niveles de satisfacción laboral.

Loayza Echevarría, (2014) en su tesis “ La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los servidores, servidoras, que cuentan con nombramiento permanente de autoridad portuaria de Guayaquil ” para optar el título de Psicología Industrial en la Universidad de Guayaquil, con un estudio correlacional – no experimental , aplicado a una muestra de 28 funcionarios, afirma que la influencia a nivel general de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral, es totalmente proporcional tomando en cuenta a los valores de medio a alto parta el interés de resultados.

Se afirma que el factor inteligencia emocional influye en el factor satisfacción laboral en los colaboradores que están nombrados de autoridad portuaria en Guayaquil. Indicando que la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral es totalmente proporcional. el aporte que brinda la tesis mencionada brinda la

posibilidad de aceptar las hipótesis planteadas y concluir que la relación entre ambas variables es directa.

Albán Pacheco (2015) en su investigación de tesis “La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.” para optar el título de Psicóloga Industrial en la universidad Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas carrera de Psicología Industrial, aplicó el método exploratorio-descriptivo en una muestra de 60 personas, da como conclusión es que de acuerdo a los resultados obtenidos, efectivamente la inteligencia emocional incide o se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores; con la recomendación que se deben potencializar los ámbitos de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral, para con ello obtener mejores resultados.

La tesis en mención afirma que la inteligencia emocional incide o se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, eso aumenta la posibilidad de aceptar las hipótesis planteadas y concluir que existe relación directa entre ambas variables.

Cifuentes (2012) realizó un estudio de investigación titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención Bogotá 2012”, cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Método: fue de Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial, se utilizó el cuestionario Font Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz. Donde presentan 2.91 (DE: 0.23). Una satisfacción media lo cual indica que las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo, Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que

aquellos quienes tienen un tiempo menor en Conclusión: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

En el estudio mencionado no se obtuvo relaciones entre la satisfacción laboral y el género, edad, formación académica y el servicio, las enfermeras son las que presentan mayor insatisfacción que los hombres, sin embargo ellos presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo.

Ruzafa, Madrigal, Velandrino, y López (2008) realizaron un estudio de investigación titulado "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses de España 10 de abril 2008" con el Objetivo de Evaluar la Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses y la influencia de diversas variables socio laborales fue un estudio transversal, incluyendo a todo el profesional en enfermería que tenían contrato laboral en algún hospital inglés la población estuvo constituida de (n = 360). Se aplicó el cuestionario auto administrado y validado de Font Roja. Resultados: fue el 78,6% de las enfermeras tienen un nivel medio de satisfacción global. Las dimensiones asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros las relaciones con los jefes; las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron la satisfacción por el trabajo y la competencia profesional. Concluyendo que los responsables de los hospitales ingleses que contratan profesionales de enfermería españoles deberían incidir en mejorar su satisfacción por el trabajo y su competencia profesional. Para ello, se podrían incluir sistemas de incentivación y promoción profesional, tomar medidas previas la contratación para mejorar el nivel de inglés, prestar especial atención a las necesidades del personal, sobre todo durante el primer año de trabajo, y facilitar la elección del servicio y la jornada laboral.

Apuy (2008) realizó una investigación titulada "Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de

emergencia del hospital San Rafael de Alajuela, costa rica junio-noviembre 2008”, cuyo Objetivo fue conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del Servicio de emergencias, del hospital San Rafael de Alajuela, fue una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva, su población estuvo constituida por 45 Enfermeras donde se aplicó dos instrumentos: la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción laboral. Los resultados reflejan que la mayoría son mujeres, en un 44% entre edades de 25 hasta 34 años y son solteros. La antigüedad en la institución y en el servicio, en un período menor de 5 años en ambos es el 49 % tiene nombramiento interno y un 53%; en oposición, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad, el 35% de los empleados desean ser reubicados en otro servicio. Concluyendo que existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la Satisfacción laboral de enfermería.



## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Historia de la inteligencia

Fernández R. (2013) en su revista *Inteligencia emocional* detalla

La investigación sobre la inteligencia probablemente se inicia con los estudios de Broca que estuvo interesado en medir el cráneo humano y sus características, y por otra parte descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro. Al mismo tiempo, Galton bajo la influencia de Darwin, realizaba sus investigaciones sobre los genios, donde aplicaba la campana de Gauss. También en esta época Wundt estudiaba los procesos mentales mediante la introspección.

En 1905, Binet elabora el primer test de inteligencia con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial. En 1912, Stern introduce el término de CI (Coeficiente Intelectual) que tendrá una gran aceptación y difusión. En 1908 se traduce el test de Binet-Simon al inglés; pero no empieza a ser difundido hasta la versión de 1916, conocida como Stanford-Binet, por realizarse la adaptación en la Universidad de Stanford, bajo la dirección de L. Terman. Esta prueba fue utilizada en la Primera Guerra Mundial para examinar a más de un millón de reclutas americanos, lo cual contribuyó a su difusión y general conocimiento. Sucesivas revisiones en 1937 y 1960, dotaron a este instrumento de una consistencia que lo hizo mundialmente famoso; el concepto de CI pasó a ser conocido por el gran público.

Cattell fue discípulo de Wundt y de Galton y posteriormente difundió los tests de inteligencia por Estados Unidos bajo la idea de que eran buenos predictores del rendimiento académico. Más tarde, Spearman y Thurstone aplicaron el análisis factorial al estudio de la inteligencia. Este último, a partir del factor g, extrajo siete habilidades mentales primarias (comprensión verbal, fluidez verbal, capacidad para el cálculo, rapidez perceptiva, representación espacial, memoria y razonamiento inductivo) que, en cierta forma, se puede considerar como un antecedente remoto de las inteligencias múltiples (IM) de Gardner. Otro antecedente de las IM es

Guilford, que en 1950 presentó sus trabajos sobre estructura de la inteligencia, que abrieron la puerta al estudio de la creatividad y al pensamiento divergente.

Muchos modelos posteriores se han propuesto para describir el constructo de inteligencia y sus factores. Entre ellos cabe destacar a los continuadores del enfoque factorial-analítico, ya sean monistas (Jensen, Eysenck, Anderson) o pluralistas (Horn, Ackerman); las teorías del aprendizaje (Schank, Snow, Butterfiel, Brown, Campione, Perkins); las teorías del procesamiento de la información (Carroll, Hunt, Stenberg, Shore, Dover); las teorías del desarrollo cognitivo (Piaget, Arlin, Flavell, Case, Ziegler, Li), etc. La discusión sobre el constructo de inteligencia sigue abierta. Aportaciones recientes se han referido a la inteligencia académica, inteligencia práctica, inteligencia social, inteligencias múltiples, inteligencia emocional, etc.

### 2.2.2. Inteligencia

Ardilla (2011) lo define como la capacidad de corregir dificultades, razonar, adaptarse al ambiente, han sido altamente valorados a lo largo de la tradición desde los griegos hasta hoy se ha pensado que este conjunto de características que distingue positivamente a las personas que brindan un lugar especial en la sociedad. Esto se ha considerado inclusivamente de que se comenzara a estudiar científicamente el concepto de inteligencia y su medición. Hoy se conoce qué la inteligencia (o inteligencias) existen en todas las personas de mayor o menor grado. (p. 2).

Zárate y Matviuk (2010) citado a Gottfredson (1997) mencionan que la inteligencia es una habilidad mental que, además de otras cosas, involucra la habilidad de razonar, planear, resolver problemas, pensar abstractamente, comprender ideas complejas, aprender rápidamente y aprender de la experiencia; no es solamente aprender de los libros, ni una habilidad académica, sino que refleja una habilidad más profunda para comprender nuestro entorno (p. 44).

Rego y Fernández (2005) la inteligencia es “la capacidad global del individuo de actuar deliberadamente, de pensar racionalmente y de enfrentarse de forma eficaz con su ambiente” según (p. 2).

En otras palabras, la inteligencia es la capacidad individual que tienen las personas para actuar deliberadamente, e pensar de manera racional ante el medio que los rodea.

#### 2.2.2.1. Tipos de inteligencia

Rodríguez (2013) Realizó un estudio donde identifica 3 tipos de inteligencia.

- Inteligencia académica, se entiende por inteligencia académica lo que tradicionalmente se ha entendido por inteligencia. Remite al clásico factor g, el cual comprende aspectos relacionados con la memoria, habilidad analítica, razonamiento abstracto, etc.
- Inteligencia práctica, se entiende como la habilidad para resolver los problemas prácticos de la vida para una mejor adaptación al contexto.
- Inteligencia social, se refiere a un modelo de personalidad y comportamiento individual según el cual la gente tiene un conocimiento de sí misma y del mundo social en que vive.

#### 2.2.3. Inteligencia emocional

##### 2.2.3.1. Definición

La inteligencia emocional es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual Thordike (1920)

Las teorías psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la inteligencia emocional, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales sostiene Clore y Ortony (2000).

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: la social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir, la inteligencia emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal Bar-On (2000).

Por otro lado Morris & Maisto (2005) considera que la “la Inteligencia se refiere a la capacidad intelectual general de una persona, así que las pruebas de inteligencia comúnmente están diseñadas para probar la capacidad mental general. Es probable que las personas que tienen un buen desempeño en las pruebas de inteligencia también se desempeñen bien en la escuela.”

En otras palabras la inteligencia se refiere a la habilidad o habilidades que posee una persona en el aprendizaje y esto se puede ver reflejado en su desempeño cotidiano, teniendo la capacidad para comprender el mundo que nos rodea y pensar en forma racional.

Las lecciones emocionales que aprendimos en casa y en la escuela durante la niñez modelan estos circuitos emocionales tornándonos más aptos -o más ineptos- en el manejo de los principios que rigen la inteligencia emocional. En este sentido la infancia y la adolescencia constituyen una auténtica oportunidad para asimilar los hábitos emocionales fundamentales que gobernarán el resto de nuestras vidas afirma Goleman (2016).

En el artículo científico publicado por Fernandez Berrocal (2009) considera que la inteligencia emocional citó a Daniel Goleman que publicó su ya clásico libro titulado Inteligencia emocional Goleman (1995), redefinió el concepto de varias formas, bien en su primera formulación asociándola con el “carácter” de la persona , o bien en un segundo acercamiento concibiéndola como un conjunto de competencias socio emocionales relacionadas con el éxito en el ámbito laboral.

#### 2.2.3.2. Antecedentes de la inteligencia emocional

Fernández R. (2013) en su revista *Inteligencia emocional* detalla “Los antecedentes de la inteligencia emocional tienen que rastrearse en las obras que se ocupan de la inteligencia y de la emoción. Éstos son los dos componentes básicos de inteligencia emocional, que como descriptor se está utilizando solamente a partir de la segunda mitad de la década de los noventa” A continuación vamos a referirnos preferentemente a los antecedentes centrados en la emoción.

Según a lo referido por Fernández R. (2013) como antecedentes encontramos los enfoques del *counseling* que han puesto un énfasis en las emociones. Particularmente la psicología humanista, con Gordon Allport, Abraham Maslow y Carl Rogers, que a partir de la mitad del siglo XX ponen un énfasis especial en la emoción. Después vendrá la psicoterapia racional-emotiva de Albert Ellis y muchos otros, que adoptan un modelo de *counseling* y psicoterapia que toma la emoción del cliente *hic et nunc* como centro de atención. La influencia de la psicología humanista en la orientación se ha puesto de relieve en múltiples obras y en este mismo Proyecto hacemos referencia a ello. Este enfoque defiende que cada persona tiene la necesidad de sentirse bien consigo misma, experimentar las propias emociones y crecer emocionalmente. Poner barreras a este objetivo básico puede conllevar comportamientos desviados.

Payne (1986) presentó un trabajo con el título de «A study of emotion: Developing emotional intelligence; Self integration; relating to fear, pain and desire» (cit. por Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Como podemos observar, en el título aparecía inteligencia emocional. En este documento Payne (1986) plantea el eterno problema entre emoción y razón. Propone integrar emoción e inteligencia de tal forma que en las escuelas se enseñen respuestas emocionales a los niños; la ignorancia emocional puede ser destructiva. Por eso, los gobiernos deberían ser receptivos y preocuparse de los sentimientos individuales. Interesa subrayar que este artículo, uno de los primeros sobre inteligencia emocional del que tenemos referencia, alude a la educación de la misma. En este sentido podemos afirmar que la inteligencia emocional ya en sus inicios manifestó una vocación educativa.

### 2.2.3.3. Teorías de la inteligencia

Morris & Maisto (2005) fundamenta que, durante más de un siglo, los psicólogos han discutido y reflexionado sobre lo que constituye la inteligencia e incluso sobre la validez de este concepto. Una de las cuestiones fundamentales de los que intentan entenderla es determinar si se trata de una aptitud o habilidad de carácter general o particular, o bien si se compone de muchas aptitudes o habilidades individuales distintas.

Morris (1998), plantea cada una de las siete capacidades mentales y sus componentes más importantes que se pueden indicar para una mayor comprensión de la teoría.

E: Habilidad Espacial. Habilidad para reconocer una figura cuya posición en el espacio había cambiado y medir distancias. Los futbolistas entre otros deportistas poseen esta habilidad, ya que para anotar un gol o llevar el balón necesitan tener medidas perfectamente las distancia que hay en el campo de juego.

P: Rapidez Perceptual. La rapidez perceptual es la habilidad que cuenta una persona para detectar semejanzas y diferencias entre distintos dibujos. Una persona que vea dos imágenes que parezcan semejantes a simple vista, pero contengan diferencias y las detecte rápido y sin errores es un ejemplo de esta habilidad.

N: Habilidad Numérica. La habilidad numérica se refiere a la rapidez y la precisión con la que se realizan cálculos aritméticos simples y de un mayor grado de dificultad. Las personas que desarrollan esta habilidad tienen gran facilidad para manejar las matemáticas en sus diferentes clasificaciones.

V: Significado Verbal. El significado verbal es la habilidad para definir palabras, es decir, las personas que poseen esta habilidad pueden puntualizar palabras ya aprendidas con rapidez y precisión. Las personas que tienen desarrollada esta habilidad tienen la capacidad de entender el mismo idioma.

M: Memoria. La memoria es la capacidad para recordar lo que se ha experimentado, imaginado o aprendido a través del tiempo. Además de recordarlo con precisión y detalle. Las personas que poseen esta habilidad pueden recordar sucesos ocurridos o datos aprendidos en un corto o largo periodo de tiempo.

F: Fluidez Verbal. Es la habilidad de hablar o escribir con facilidad. Diferente de la comprensión verbal, en relación con la rapidez y la facilidad para encontrar palabras, con el grado de comprensión de ideas expresadas verbalmente. Este factor es de gran importancia en muchas actividades que implican la recitación, hablar en público, participar en conferencias y en el periodismo.

R. Razonamiento. El razonamiento es la facultad que permite resolver problemas. Se llama también razonamiento al resultado de la actividad mental de razonar, es decir, un conjunto de proposiciones enlazadas entre sí que dan apoyo o justifican una idea.

Al paso del tiempo se han revelado más teorías, las cuales han descubierto más características de la inteligencia humana. Estas teorías no se sustentaban en una inteligencia en general, sino que se fueron dividiendo conforme las características que la gente utiliza con mayor frecuencia.

Sternberg, R. y Detterman, D., (1988) propusieron una teoría tridimensional de la inteligencia. Afirma que la inteligencia humana comprende una amplia gama de habilidades., esas destrezas son tan importantes como las habilidades más limitadas que se miden en las pruebas tradicionales de inteligencia, por otro lado afirman que “La inteligencia está ligada a una amplia gama de habilidades necesarias para funcionar eficazmente en el mundo real.”.

De esta manera explican con su teoría comparando a personas que fueron excelentes, regulares y pésimos estudiantes en la Universidad, menciona que los alumnos que alcanzan excelentes promedios, al afrontarse a la vida real no fueron tan exitosos como lo fueron en su estudio; en cambio, los estudiantes promedio mencionan que tuvieron una estabilidad en las actividades que tuvieron al salir del

aula, y para los que eran pésimos estudiantes, fue sorprendente que tuvieran un buen trabajo, cosas materiales y que sobresalieran en el ámbito laboral y personal, Indica que cada persona es buena en lo que en realidad se sepa desarrollar, no todo se basó en la escuela, con números y buenas notas, todo se desarrolló mediante la persona que fue descubriendo cada cosa que podía desempeñarse sin el mayor esfuerzo.

#### 2.2.3.4. Elementos de la inteligencia emocional

Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso (2000) considera que la inteligencia emocional consta de los siguientes elementos:

- Conocimiento de sí mismo: Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones, tener una idea realista de las habilidades y confianza en sí mismo.
- Autorregulación: Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en lugar de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.
- Motivación: Utilizar las preferencias más profundas para orientar y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativa, ser efectivos, perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones.
- Empatía: Percibir lo que sienten los demás, el individuo debe ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.
- Habilidades Sociales: Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales, interactuar sin dificultad con otras personas.

La inteligencia emocional ha cobrado en los últimos años gran importancia, ya que ayuda al ser humano a ser mejor persona, puesto que le enseña a conocerse, a tener un dominio sobre su carácter, dirigir y equilibrar los estados anímicos propios



y ajenos, la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo tomando en cuenta los sentimientos, el entorno y los cambios, esto permite al ser humano estar consciente del medio que lo rodea, al captar cualquier alteración, le permite estar preparado para saber reaccionar de manera oportuna y asertiva

En términos generales, se puede decir que la inteligencia es un atributo natural que poseen todos los seres vivos; en algunos casos, por las características genéticas, se tendrán ciertas aptitudes para desarrollar determinado tipo de habilidades, puede ser que algunas personas lleguen a destacar en varias disciplinas a la vez, mientras que otras solo lo logran en el campo para el que tienen mayor potencialidad.

#### 2.2.3.5. Características de una persona emocionalmente inteligente

Según el modelo de Ice BarOn determina distintas características. Fragoso (2015). Las personas emocionalmente inteligentes son capaces de:

- Mostrarse conforme como son y expresan sus emociones.
- Se entienden a sí mismos
- Renuevan sus capacidades de liderazgo
- Llevar una vida regularmente sana y feliz.
- Son capaces de comprender de la mejor manera como las otras personas se sienten
- Mantienen una relación interpersonal satisfactoria, responsables sin llegar a ser dependientes de los demás.
- Son accesibles a cualquier decisión
- Realistas

#### 2.2.3.6. Dimensiones

Ugarriza (2001) Identifico en el modelo de ICE BARON con 5 dimensiones y 15 subdimensiones de inteligencia emocional son:

Dimensión intrapersonal, la cual abarca los siguientes puntos:

- **Asertividad:** la habilidad para reunir ideas o pensamientos que nos permita defendernos de la mejor manera sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- **Autoestima:** es la habilidad de comprender, aceptarse asimismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- **Autorrealización:** es la habilidad para realizar lo que realmente podemos y queremos al final disfrutar de hacerlo.
- **Independencia:** es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independiente emocionalmente para tomar nuestras propias decisiones.

Dimensión interpersonal, la cual abarca los siguientes puntos:

- **Empatía:** es la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones interpersonales:** es la capacidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- **Responsabilidad social:** la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye a la sociedad siendo un miembro constructivo del grupo social.

Dimensión adaptabilidad

- **Solución de problemas:** es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

- Prueba de la realidad: la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad: la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones de condiciones cambiantes.

#### Dimensión manejo de tensión

- Tolerancia a la tensión: la habilidad para soportar eventos adversos, situacionales estresantes sin “desmoronarse”, enfrentando con pensamientos positivos.
- Control de impulsos: La habilidad para resistir un impulso fuerte para actuar y controlar nuestras emociones fuertes.

#### Dimensión de ánimo general

- Felicidad: la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros transmitiendo a través de nosotros, paz tranquilidad a pesar de los obstáculos que nos pone la vida.
- Optimismo: la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

#### 2.2.3.7. El Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey

Fernandez Berrocal (2009) indica en su artículo científico la Inteligencia emocional, tal como es concebida por Mayer y Salovey (1997), está compuesta por un conjunto de habilidades emocionales que forman un continuo que abarca desde aquellas de

nivel más básico, que ejecutan funciones fisiológicas fundamentales como la percepción y la atención a nuestros estados fisiológicos o expresivos, a otras de mayor complejidad cognitiva que buscan el manejo personal e interpersonal como son:

- La percepción emocional, según Mayer y Salovey (1997), en la base de la pirámide se encontraría la percepción emocional. Esta destreza emocional consiste en la habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como los de aquellos que lo rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.
- La facilitación o asimilación emocional, según Mayer y Salovey (1997), la facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo estados efectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar nuestros procesos cognitivos básicos, focalizando nuestra atención en lo que es efectivamente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que nuestras emociones actúan de forma positiva sobre nuestro razonamiento y nuestra forma de procesar la información.
- La comprensión emocional, según Mayer y Salovey (1997), la comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupan los sentimientos. Además, implica una actividad tanto

anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadas del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer como se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias. Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal, Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios.

- La regulación emocional, según Mayer y Salovey (1997), LA regulación emocional es la habilidad más compleja de la Inteligencia emocional. Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función a su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, modelando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues en manejo de nuestro mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es la capacidad para regular las emociones de los demás poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto nuestros sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un mayor crecimiento emocional e intelectual.

#### 2.2.4. Componentes de la inteligencia emocional.

##### 2.2.4.1. Componente intrapersonal

Gardner citado por Mora y Martin (2007) mencionan que la inteligencia emocional permite el acceso a la vida interna, posibilitando la discriminación entre sentimientos, emociones y otras vivencias subjetivas. Las personas con inteligencia intrasubjetiva perciben con mayor claridad sus estados internos, lo que les permite comprender y guiar mejor sus propias conductas.

Bolaños, Bolaños, Gomez, y Escobar (2013) refieren que la inteligencia emocional está directamente relacionada con nosotros mismos, con nuestros pensamientos, deseos, capacidades, comportamientos (gestos, movimientos, habla) etc. Esta inteligencia nos permite ver de forma real lo que somos, lo que deseamos y como priorizamos nuestros deseos y obligaciones, para así actuar de forma conveniente. Evalúa la auto identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia (emotional self-awareness), la autoevaluación (self regard) Afirma BarOn. (2000)

Según el modelo Baron (2000)

- El conocimiento de sí mismo: es la habilidad para conocerse a sí mismo, comprenderse y comprender sus propios sentimientos y emociones.
- Asertividad: la habilidad para reunir ideas o pensamientos que nos permita defendernos de la mejor manera sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoestima: es la habilidad de comprender, aceptarse asimismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización: es la habilidad para realizar lo que realmente podemos y queremos al final disfrutar de hacerlo.
- Independencia: es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independiente emocionalmente para tomar nuestras propias decisiones.

#### 2.2.4.2. Componente interpersonal

Gardner (1983) citado por Mora y Martin (2007) donde definen Interpersonal como la misma capacidad aplicada hacia fuera, orientada a detectar estados anímicos, motivaciones o intereses en los demás. Sobre el conocimiento que proporciona la

inteligencia interpersonal, es posible ejercer cierta influencia sobre los que nos rodean, alterando sus sentimientos, motivos o intereses.

Billikopf (2003) menciona que las caricias psicológicas tienden a validar el sentido de cotización que siente una persona la mayoría de los empleados esperan por lo menos algún intercambio de caricias psicológicas antes de empezar hablar del trabajo poder llevar a cabo una conversación positiva está basado en gran parte en la habilidad de los participantes en tomar y pasar turnos.

Castello y Cano (2011) definen la inteligencia interpersonal a la representación de estados internos de otras personas (considerándolas como objetos sociales), los cuales incluyen complejas estructuras como son las intenciones, preferencias, estilos, motivaciones o pensamiento, entre otras.

La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales. Según Baron (2000).

Según el modelo Baron (2000)

- Empatía: es la habilidad de percibirse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Goleman (2013), empatía depende asimismo de otra estructura del hemisferio derecho, la ínsula o córtex insular, un nodo de circuitos cerebrales que detecta el estado corporal y nos dice como nos sentimos por lo cual determina decisivamente como sentimos y comprendemos las emociones de los demás.
- Relaciones interpersonales: es la capacidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad social: la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye a la sociedad siendo un miembro constructivo del grupo social.

#### 2.2.4.3. Componente Adaptación / Ajuste

Subuyuj (2013) la adaptabilidad es un proceso continuo y permanente en los distintos ámbitos de la vida, en donde un individuo va aprendiendo a permanecer de manera estable con los demás miembros que integran cada agrupación. Es por ello que el ser humano debe adecuarse, cumplir con las reglas y normas de cada ambiente al que pertenece, si desea ser considerado como miembro del grupo en que se encuentra. Puede decirse que una persona adaptada es segura de sí misma y del ambiente en que se encuentra

Componente adaptación/ajuste: Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad (reality testing), flexibilidad (flexibility) y capacidad para solucionar problemas (problem solving). Indica BarOn (2000).

Según el modelo BarOn (2000)

- Solución de problemas: es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad: la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo).
- Flexibilidad: la habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones de condiciones cambiantes.

#### 2.2.4.4. Componente Manejo de Tensión

Aebi, Cerezo, De la Corte, Giménes, y Salinas (2016) es el estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades.



Stedman Bilingüe (2007) afirma que es un esfuerzo mental, emocional o nervioso .

La capacidad para tolerar presiones (tolerance stress) y la capacidad de controlar impulsos (impulse control). Componente de estado de ánimo afirma BarOn (2000)

Según el modelo Baron (2000)

- Tolerancia a la tensión: la habilidad para soportar eventos adversos, situacionales estresantes sin “desmoronarse”, enfrentando con pensamientos positivos.
- Control de impulsos: La habilidad para resistir un impulso fuerte para actuar y controlar nuestras emociones fuertes.

#### 2.2.4.5. Componente Estado de ánimo

Rojas citado en Segura y Ramos (2009) definen ánimo general como la felicidad, muy relacionada con la actitud lo que llamamos bienestar, alegría, pasión, tranquilidad, etc. a pesar del trabajo intenso. La felicidad es la satisfacción personal lleno de metas, la mayoría relacionadas, como se viene comentando, con la satisfacción personal, el desarrollo de habilidades interpersonales y de amor hacia uno mismo. Para que ese proyecto pueda cumplirse es esencial que las metas que nos marquemos sean objetivas y realistas, no demasiado exigentes, tener capacidad para superar las adversidades y frustraciones que la vida nos prepare, y tener siempre un “plan B” para enderezar el rumbo cuando tengamos la sensación de haberlo perdido

El optimismo (optimism) y la satisfacción (happiness). Según BarOn (2000).

Según el modelo Baron (2000)

- Felicidad: la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros transmitiendo a través de nosotros, paz tranquilidad a pesar de los obstáculos que nos pone la vida.
- Optimismo: la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

## 2.2.5. Satisfacción laboral.

### 2.2.5.1. Definición

Palma (2006) definió a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Así mismo Blum y Naylor (1988), citado en (1999) definieron a la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo. En tal sentido, podríamos definir a la satisfacción laboral como, el resultado de un proceso de interacción entre el trabajador, la labor que realiza y el medio donde se desenvuelve.

La satisfacción es aquella sensación que el ser humano experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen Olivares y otros (2006) .

Caballero (2002) define la satisfacción como "la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él".

Según Lucas & Pujol (2018), en su artículo científico La satisfacción laboral se define como el grado en que a los empleados les gusta su trabajo.

En efecto, y mientras que algunos autores como Fisher (2000) indican que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo, otros, como Weiss (2000) la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, otros referentes, como Brief y Weiss (2002) consideran que

la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo. Como sostienen Thompson y Phua (2012) una manera de abordar este interrogante consiste en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos categorías conceptualmente distintas. Por un lado, se encuentra la satisfacción laboral cognitiva (cognitive job satisfaction), la cual surge como resultado de un proceso de evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un standard cognitivo Moorman (1993.) Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva (affective job satisfaction), la cual constituye un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo Spector Spector, P. E. (1997) .

En el artículo científico publicado por Aguilar Morales, Magaña Medina, & Surdez Pérez (2013), se menciona que la satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004)

La relevancia de estudiar la satisfacción laboral está asociada al desarrollo y dignidad de los trabajadores como personas, porque es un componente de la calidad de vida y porque un trabajador satisfecho tiende a presentar un comportamiento más pro-organizacional que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz (2008).

La satisfacción laboral, se relaciona con diferentes aspectos. No se llega a un consenso a la hora de definirla pues hay autores que la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional. por ejemplo:

Taylor (2011) asume que la satisfacción en el trabajo está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas.

Barbash (1974) la considera dinámica, alude a la constante adaptación del individuo para mantener el nivel de satisfacción que le conviene y de allí, esta resulta una

"función de sus propias capacidades para adaptarse a una situación de trabajo dada o para modificarla en función de sus propias necesidades".

Thurman (1977) interpreta, que la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. La concibe como "un proceso dinámico que permite la comparación entre factores.

Maslow (1991) explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio.

Locke (1969) expone que, la satisfacción se entiende como resultante de una evaluación que pone de manifiesto la divergencia entre los valores del individuo, lo que espera de su empleo y la percepción que tiene de su empleo.

Lawler (1971) considera que la persona compara lo que constituye un aspecto real de su empleo con relación a lo que desearía que fuese.

#### 2.2.5.2. Determinantes de la Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un campo cada vez más explorado por quienes están relacionados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador y, a la vez, un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones Palma S. (2006) Investigaciones realizadas indican que existen muchos factores que determinan a la satisfacción en el trabajo, entre ellos podemos citar a Elton Mayo (citado en Palma, (2006) ) quién se interesó en el estudio de factores como el descanso y la luz para optimizar la productividad, se percató que

estos aspectos se relacionaban significativamente, e identificó una asociación entre productividad, actitudes y relaciones interpersonales. Mayo fue uno de los primeros en aplicar un método científico en sus estudios con las personas y el ambiente de trabajo.

### 2.2.5.3. Teorías de la Satisfacción Laboral.

Existe una serie de teorías planteadas por la psicología, muchos psicólogos han desarrollado sus propias teorías, sin embargo, para fines de la investigación se ha determinado cuatro teorías:

#### Teoría de Higiene - Motivacional

Esta teoría fue planteada por Herzbert, Máuser y Snyderman (1968), (citado en Atalaya, (1999), indicaron que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional; producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales:

- Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo, que pueden desmotivar cuando no está presente, no aumentan la satisfacción, pero causan insatisfacción. Aspectos como las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de empresa, las relaciones interpersonales, el salario, estabilidad en el cargo se consideran como factores higiénicos o preventivos.
- Los factores motivacionales son las características del contenido del puesto del empleado. Su presencia causa satisfacción. Se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento, trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales los cuales constituyen elementos fundamentales para generar fuertes niveles motivacionales y por ende buen desempeño.

Al respecto, puede decirse que esta teoría nos permite visualizar, los aspectos que causan la satisfacción y la insatisfacción; los factores intrínsecos o higiénicos son los que van a elevar la satisfacción, mientras que la ausencia de los factores extrínsecos causará insatisfacción. Un aspecto importante de esta teoría son las

relaciones interpersonales, si bien es cierto, actúa como un factor que determina la insatisfacción, en la inteligencia emocional el aspecto de las relaciones interpersonales nos permite determinar, si las personas son capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias.

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue planteada por Locke(1984), (citado en Palma, (2006), quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos. La descripción de los aspectos del trabajo y el valor que le atribuimos son elementos que determinan los criterios de satisfacción.

En conclusión, la satisfacción laboral es producto del análisis entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, lo que significa que mientras menor sea la diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será su satisfacción.

Teoría del procesamiento de la información social.

Planteada por Sclamink (1977), (citado en Palma, (2006) donde señala que las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al contexto social, a la realidad, a situaciones y a sus conductas del presente y del pasado .El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores permite construir significados y es el trabajador quien focaliza la atención sobre determinada información. Este procesamiento depende de percepciones y evaluaciones de componentes afectivos del ambiente laboral, también dependen de la información que recibe del ambiente laboral sobre actitudes apropiadas y de la auto percepción de las razones. En si la satisfacción laboral es el resultado del procesamiento de información del propio

sujeto en relación a su trabajo, en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral.

Teoría de eventos situacionales.

Sustentada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), (citado en Atalaya, (1999) quienes plantearon que la satisfacción laboral está determinada por dos factores una de ellas son las características percibidas de la situación laboral y los otros son los eventos situacionales. Las características situacionales como la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, costo o dificultad para cambio de trabajo, capacidad de control de respuestas emocionales en interacción con eventos situacionales como evaluación posterior del puesto, transitoriedad, costo o facilidad para el cambio, dificultad para controlar las respuestas emocionales dan lugar a reacciones emocionales que derivan de un estado de satisfacción hacia el trabajo

Según Lucas & Pujol (2018), en su artículo científico Esta perspectiva, a menudo también denominada basada en el diseño del trabajo, tuvo su génesis durante los primeros años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, período en el que tanto el interés de la comunidad científica como de practitioners se hallaba concentrado en el estudio del ambiente laboral y en su impacto sobre las actitudes y comportamientos de los empleados

#### 2.2.5.4. Clasificación de la satisfacción.

Lawer III & . Porter (1967) indican que la satisfacción laboral, se puede dividir en satisfacción laboral intrínseca y extrínseca.

- Intrínseca, está relacionada con factores vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.).
- Extrínseca, tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la

supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones físicas, política de la empresa, etc.).

#### 2.2.5.5. Evaluación de la satisfacción.

La satisfacción laboral de los trabajadores se mide con el fin de:

- Prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos.
- Conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma.
- Obtener información sobre grupos particulares de empleados.
- Incrementar del flujo de comunicación.

Los métodos de encuesta o cuestionario más utilizados para evaluar la satisfacción son:

La investigación por encuesta abarca una amplia variedad de procedimientos y técnicas que comparten un objetivo común: la obtención de la información Arnau (1995).

Los estudios de la satisfacción laboral se han caracterizado durante muchos años por el uso de metodologías basadas en la autodeclaración, en particular el cuestionario escrito, como principal forma de recolectar datos, siendo este generalmente voluntario y anónimo. Este modelo requiere de los encuestados que evalúen la satisfacción con su trabajo considerado como un todo sobre una escala numérica, que se supone ordinal.

Los encuestados evalúan su nivel de bienestar subjetivo respecto a una actividad laboral, teniendo en cuenta sus circunstancias y comparaciones con otras personas y/ o empleos, la experiencia pasada y las expectativas de futuro. La puntuación se obtiene sumando las respuestas de cada uno de los ítems. Las respuestas suelen ser escalas tipo Likert, con varias opciones de respuestas, con escala que van de menos a más.



En España, han aumentado las investigaciones referentes a la satisfacción laboral, por lo que algunos cuestionarios de carácter general y otros orientados a la satisfacción laboral en ocupaciones específicas han sido adaptados de los ya existentes. Se pueden destacar:

El Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82), desarrollado por Meliá, Peiró y Calatayud (1986).

Consta de 82 ítems, evaluando seis factores:

- Satisfacción con la supervisión y participación en la organización.
- Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.
- Satisfacción con las prestaciones materiales y las recompensas complementarias.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.
- Satisfacción con la remuneración, las prestaciones básicas.
- La seguridad en el empleo y satisfacción con las relaciones interpersonales.

Los autores posteriormente han elaborado otros cuestionarios más reducidos como el S20/23, S10/12 y S20/12.

El Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP) elaborado por Peiró, González–Romá, Zurriaga, Ramos y Bravo (1990).

Consta de 73 ítems, divididos en catorce factores:

- Satisfacción con el equipo.
- Satisfacción con la retribución e incentivos.
- Satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo.
- Satisfacción intrínseca del trabajo.

- Satisfacción con la elección y actuación de los coordinadores.
- Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades.
- Satisfacción con la carga de trabajo.
- Satisfacción con el grado de autonomía del trabajo.
- Satisfacción con los procedimientos para cubrir sustituciones y vacantes.
- Satisfacción con los usuarios.
- Satisfacción con promociones y normativa.
- Satisfacción con la definición, planificación y evaluación de objetivos y actividades.
- Satisfacción con la estabilidad en el empleo, horarios y guardias.
- Satisfacción con otras unidades y la composición del equipo.

El Cuestionario de satisfacción laboral de profesionales de la salud en Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP/33), es una versión reducida desarrollada por Lloret, González–Romá, Luma y Peiró (1993).

Consta de 33 ítems agrupados en ocho factores:

- Satisfacción con el equipo.
- Satisfacción con la retribución.
- Satisfacción con las condiciones ambientales del lugar de trabajo y medios del equipo.
- Satisfacción intrínseca al trabajo.
- Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades.
- Satisfacción con la carga de trabajo.
- Satisfacción con el grado de autonomía en el trabajo.
- Satisfacción con la definición de objetivos y actividades.

El Cuestionario modular de satisfacción laboral de profesionales de la salud (BOP), elaborado por Bravo, Peiró y Zurriaga (1991) está derivado del (CSLPS-EAP).

Consta de 66 ítems, con la particularidad que permite aplicar de manera independiente cada uno de los tres módulos que lo componen:

- El módulo Básico, dirigido a todo tipo de profesionales de la salud, independientemente del ámbito en que se desempeñe su trabajo. Lo componen 32 ítems agrupados en seis factores: la satisfacción intrínseca y satisfacción con las posibilidades de formación y desarrollo del trabajo, la satisfacción con las retribuciones e incentivos, la satisfacción con el ambiente físico y la disponibilidad de personal auxiliar, la satisfacción con la claridad y autonomía de las tareas, la satisfacción con los aspectos temporales y la carga de trabajo y la satisfacción en las relaciones humanas con pacientes y compañeros.
- El módulo Organización, dirigido a profesionales de la salud que desempeñan su rol en organizaciones laborales, contiene 26 ítems agrupados en cuatro factores, la satisfacción de las relaciones con la empresa: normativa, sistemas de comunicación y evaluación, la satisfacción con el trabajo en equipo, la satisfacción con la política de colocación del personal: selección y sustituciones y la satisfacción con la composición, funcionamiento y eficacia del equipo de trabajo.
- El módulo Público, dirigido a profesionales que trabajen en centros públicos, consta de 8 ítems y tan solo dos factores: la satisfacción con la coordinación con distintas unidades de la estructura sanitaria y con el sistema de promociones y traslados y la satisfacción con la asignación de pacientes y la normativa de prescripción de fármacos.

Questionario de satisfacción Font Roja, consta de 24 ítems, explora nueve factores, que determinan la satisfacción de los profesionales en centros hospitalarios.

- Satisfacción por el trabajo.
- Tensión laboral.
- Competencia profesional.
- Presión laboral.
- Promoción profesional.
- Relación interpersonal con sus jefes.

- Relación interpersonal con sus compañeros.
- Status profesional.
- Monotonía laboral.

El Servicio Vasco de Salud (Osakidetza 2001) tiene elaborado una encuesta que permite evaluar el estado y evolución de la satisfacción de las personas, cuantificando la valoración que los individuos hacen de la realidad que percibe, con el fin de establecer un plan de acción. Utilizaron como guía para su confección el Modelo Europeo de Gestión EFQM.

El cuestionario consta de 44 preguntas distribuidas de la siguiente forma:

- Evaluación de 12 dimensiones vinculadas a la satisfacción de las personas (Condiciones de trabajo. Formación. Promoción y desarrollo profesional. Reconocimiento. Retribución. Relación Mando-Colaborador. Participación. Organización y Gestión de cambio. Clima de trabajo. Comunicación. Conocimiento e identificación con objetivos. Percepción de la dirección) a través de un total de 37 preguntas con cinco alternativas de respuesta.
- Siete preguntas de carácter complementario destinadas a evaluar los siguientes aspectos: cuestiones relativas a la percepción de la corporación y puesta en práctica de valores corporativos, medición de la satisfacción general a través de una pregunta global e incidencia de las distintas dimensiones evaluadas en la satisfacción propia.
- Inclusión de un espacio en blanco para la anotación de todos aquellos comentarios que el encuestado considere de interés.

#### 2.2.5.6. Investigaciones previas.

La mayoría de los investigadores vinculan la satisfacción laboral con diversas características personales, del trabajo y con algunas que combinan ambos elementos. Incluyen prácticamente las mismas variables en sus ecuaciones aunque

normalmente centren su estudio en la relación entre la satisfacción laboral y una variable en particular.

Según expresa Gamero (1998) las características personales y de empleo, entre otras, que se consideran influyentes en la satisfacción laboral son:

Características personales:

- Edad. El resultado más frecuente es que los empleados de mayor edad están normalmente más satisfechos que los jóvenes. Explica algunas causas del porqué esta relación positiva entre la satisfacción laboral y la edad. En primer lugar que los trabajadores mayores podrían tener mejor empleo como consecuencia de su superior movilidad en el pasado. También puede existir diferencias por grupo de edad respecto a los valores laborales, así los empleados de mayor edad, conceden menos importancia al sueldo, o las oportunidades de promoción.
- Género. Cuantiosas investigaciones destacan la existencia de discriminación negativa contra la mujer en el mercado laboral, traduciéndose en menor nivel retributivo y de oportunidad de promoción, comportamiento de acoso en el trabajo, mayores tasas de despido etc. Sin embargo, la mayoría de las encuestas usadas en los análisis de satisfacción laboral revelan que las mujeres están más satisfechas con sus trabajos que los varones. Algunos autores concluyen con fundamento en evidencia indirecta, que esta diferencia se debe a que la mujer trabajadora, en general, espera menos de sus trabajos que los varones.
- Nivel educativo. Según los estudios sobre el efecto de la educación sobre los resultados laborales muestran que los que tienen mayor nivel educativo ganan más, son promocionados más rápidamente y, en general, consiguen mejores empleos. Ahora bien aunque los trabajadores más cualificados tengan mejores empleos, podrían declararse menos satisfechos, si la utilidad

del trabajo depende de la comparación entre los resultados y las aspiraciones y estas últimas aumentan con la educación.

- Valores laborales. Algunas encuestas piden a los trabajadores que señalen, entre su línea de opciones, qué aspecto consideran el más importante en cualquier trabajo (promoción, remuneración, relaciones en el trabajo, seguridad laboral, las horas de trabajo etc.). En general, los trabajadores que señalan las oportunidades de promoción o la retribución como los aspectos más importantes de un trabajo, declaran niveles de satisfacción laboral significativamente menores, mientras que ocurre lo contrario para los que indican relaciones personales como el aspecto más relevante.
- Estructura familiar. También el contexto no laboral y más en concreto el familiar afecta a la valoración del empleo. Así los trabajadores casados y viudos declaran tener mayor satisfacción con sus empleos que los solteros, la presencia de hijos tiene también reflejo positivo en términos de satisfacción.
- Características de empleo: Salario. Los trabajadores valoran mejor los empleos con mayor remuneración económica porque le dan la posibilidad de niveles de consumo más elevados. Igualmente suele estar asociado positivamente con el estatus social o de poder.
- Horas de trabajo. Las horas de trabajo pueden influir en la satisfacción laboral. Asimismo comenta que en el estudio de Gaj (2000) centrado en el efecto de las horas extraordinarias, distinguiendo entre remuneradas y no. El resultado refleja que está positivamente relacionado con la satisfacción laboral, tanto en hombres como en mujeres. Sin embargo, los individuos consideran las horas extraordinarias no remuneradas más importantes que las pagadas, en la determinación de su satisfacción, probablemente por su posible relación con las oportunidades futuras de promoción.

- Inseguridad Laboral. Es la preocupación del trabajador con respecto a la continuidad de su empleo caracterizándose por los elementos de subjetividad (una misma situación puede percibirse de diferente manera por distintos empleados) e incertidumbre sobre el futuro. En los diversos trabajos consultados también hace referencia a las variables del tipo de contrato y número de horas trabajadas. En algunos trabajos este aspecto no resulta estadísticamente significativo, mientras que en otros muestran que el trabajo temporal solo reduce la satisfacción laboral de los trabajadores varones y otros en comparación con los empleos fijos, los estacionales o de carácter esporádico tienen un impacto negativo sobre la satisfacción, si bien no ocurre lo mismo con los contratos que tienen un plazo determinado
  
- Posibilidad de promoción. Si un empleado considera que tiene posibilidades de ascenso, puede declarar un nivel de satisfacción mayor en el momento presente. En los trabajos disponibles se contacta que las oportunidades de promoción están positiva y fuertemente correlacionadas con la satisfacción laboral.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Inteligencia: Es el juicio en otras palabras, el sentido común, práctico, la iniciativa, la facultad de adaptarse. Juzgar bien, comprender y razonar bien son resortes esenciales para tomar decisiones racionales enfrentar situaciones. (Molero, Saiz, y Esteban, (1998).
  
- Inteligencia emocional: Conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio.
  
- Emoción: definen la emoción como procesos multidimensionales de episodios de corta duración que, provocadas por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como

potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo. (Albaladejo, 2008).

- Ansiedad. Es un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, no siempre es patológica, sino que es una emoción común como el miedo, la ira o la felicidad.
- Felicidad. La felicidad es un estado de ánimo caracterizado por dotar a la personalidad de quien la posee de un enfoque del medio positivo. Es definida como una condición interna de satisfacción y alegría. Es una emoción agradable del alma que consiste en disfrutar de lo que el alma posee en el bien que las impresiones del cerebro le representan como propio.
- Satisfacción: La satisfacción se concentra en la actitud general de un individuo hacia su trabajo.
- Satisfacción laboral: Es la expresión de conformidad que presenta o siente una persona en relación a su trabajo y al entorno laboral al cual se relacionan.



#### 2.4. Constitución de la empresa en estudio.

A continuación, se presenta como está constituida la empresa, estructura orgánica y niveles de autoridad.

Gráfico 2 Organigrama de la empresa - Gerencias

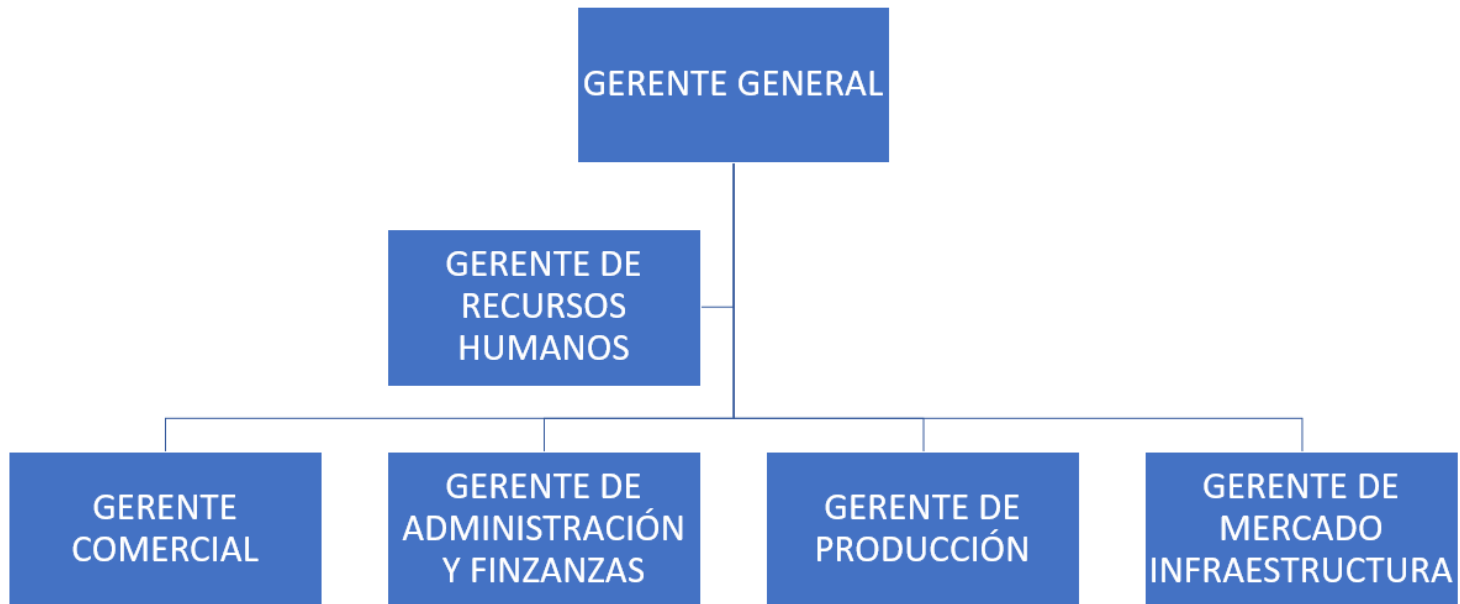


Gráfico 3 Organigrama de la empresa – Gerencia comercial

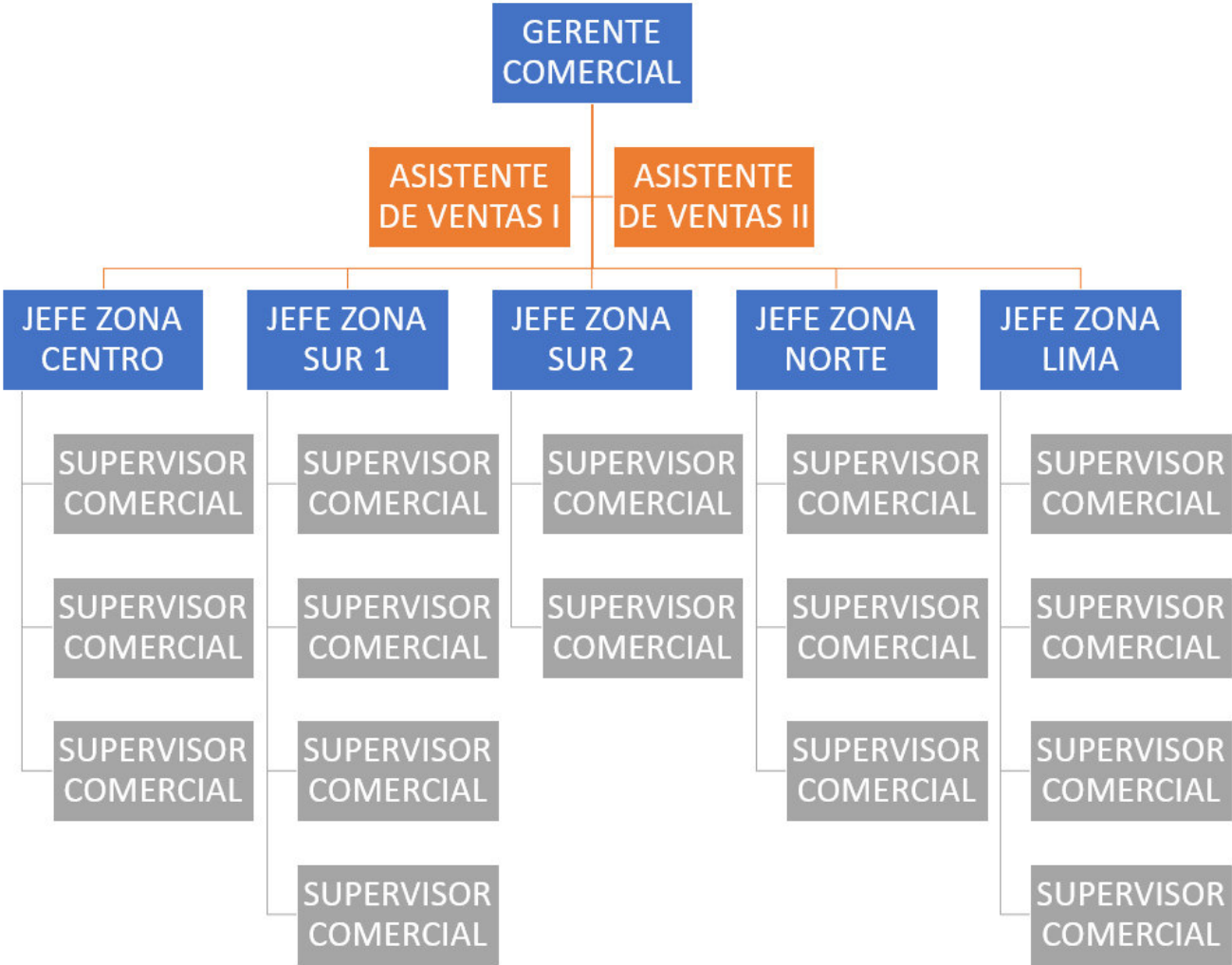


Gráfico 4 Organigrama de la empresa – Gerencia mercado Infraestructura

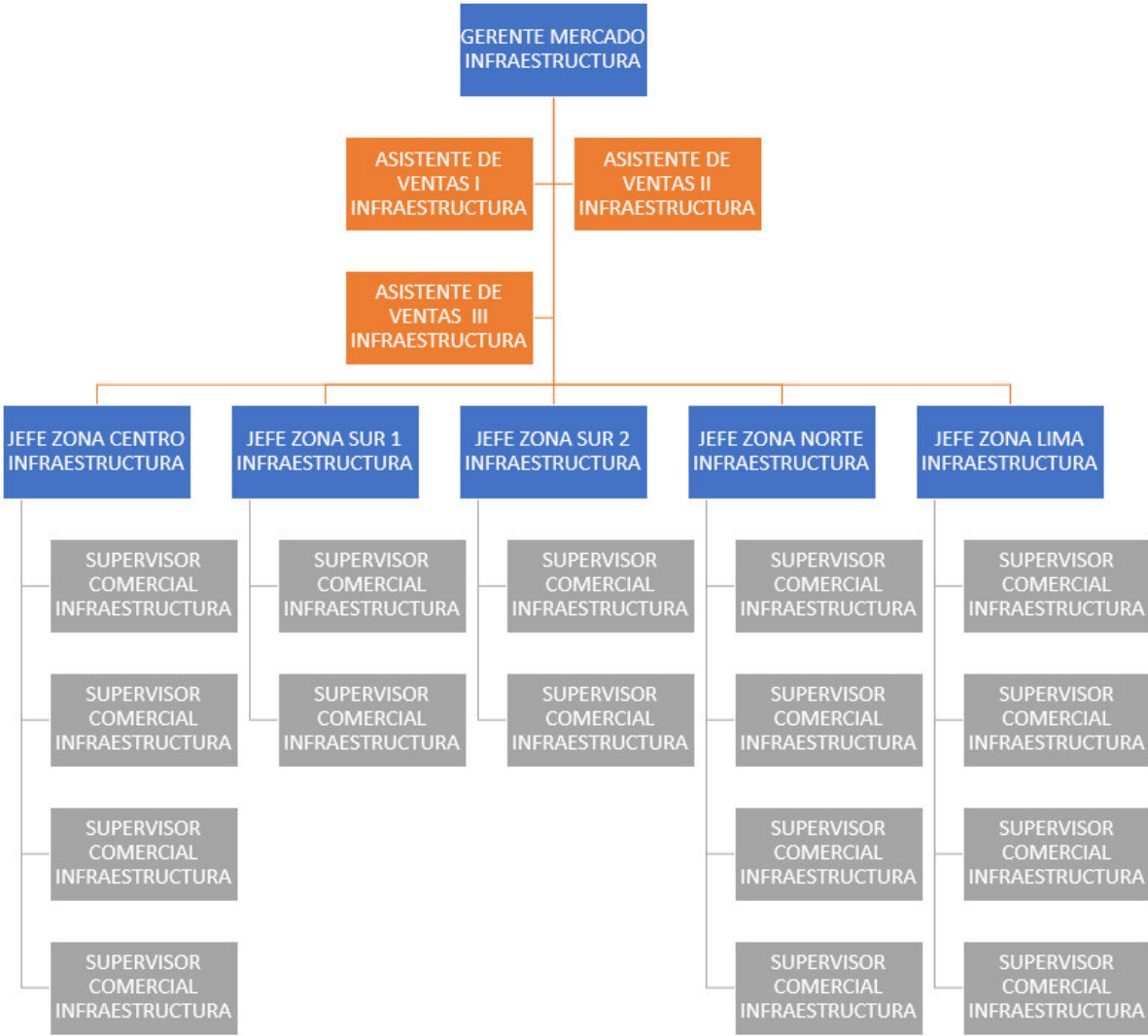


Gráfico 5 Organigrama de la empresa – gerencia administración y finanzas

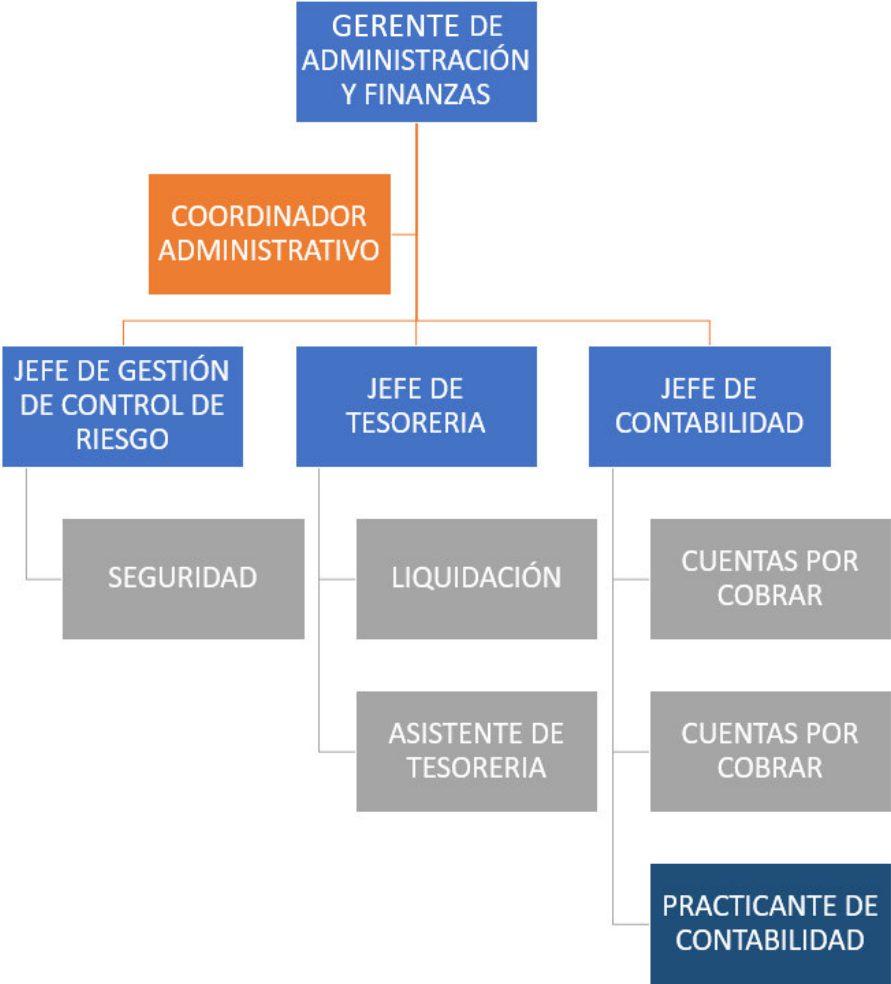


Gráfico 6 Organigrama de la empresa – Gerencia de producción

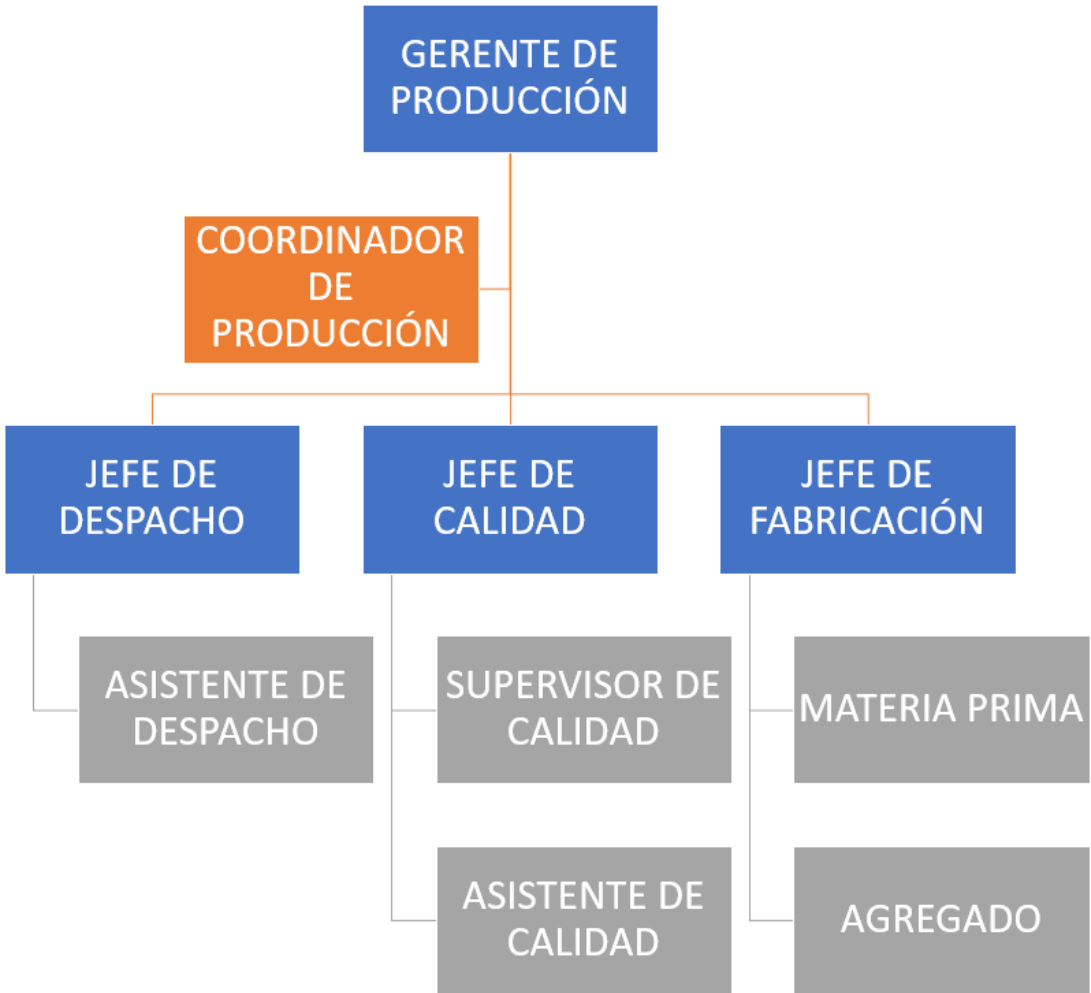
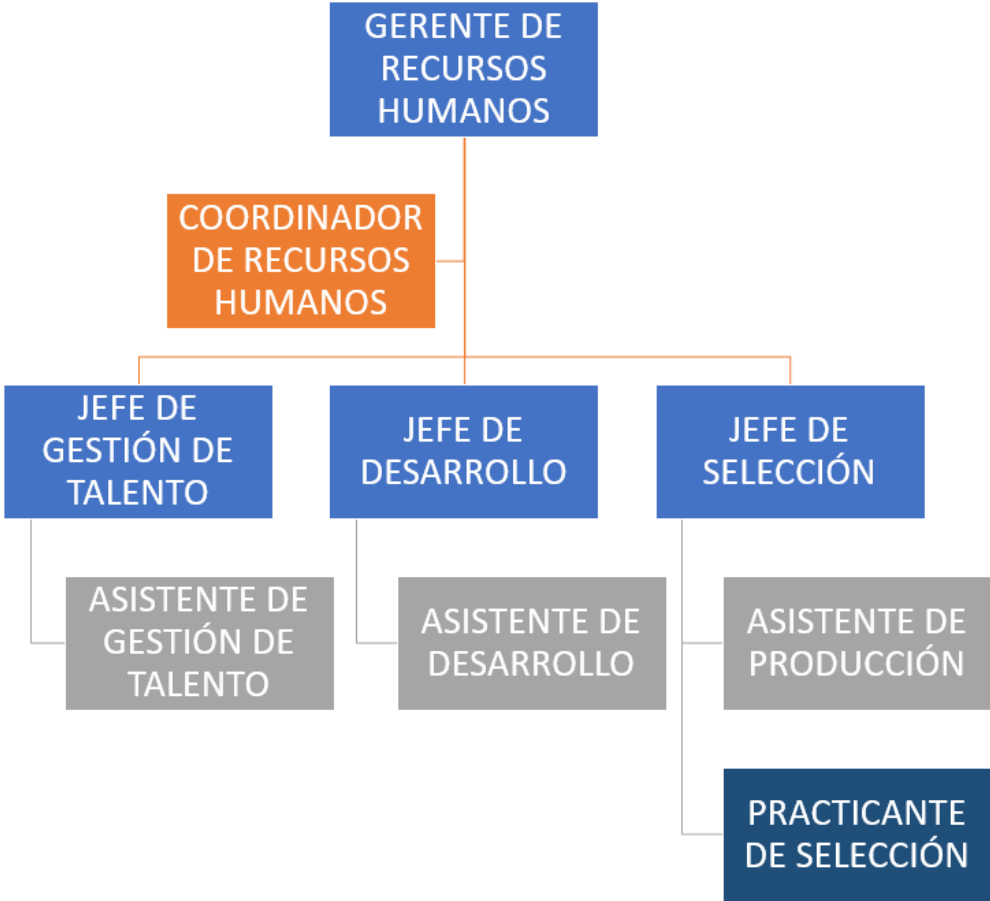


Gráfico 7 Organigrama de la empresa – Gerencia de Recursos Humanos



## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### 3.1. Formulación de hipótesis principal y específicos.

#### 3.1.1. Hipótesis General

- La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.

#### 3.1.2. Hipótesis Específicas

- H1: La relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.
- H2: La relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.
- H3: La relación entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.
- H4: La relación entre el estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.
- H5: La relación entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.

### 3.2. Variables y definición operacional

#### 3.2.1. Inteligencia emocional

#### 3.2.2. Componente intrapersonal

- 3.2.3. Componente interpersonal
- 3.2.4. Componente Manejo del estrés
- 3.2.5. Componente Estado de ánimo
- 3.2.6. Componente Adaptación / ajuste
- 3.2.7. Satisfacción laboral

A continuación, se presenta un resumen de los puntos tratados:



Tabla 1 -Resumen de planteamientos (Matriz de Coherencia)

MATRIZ DE COHERENCIA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
GENERAL	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?	Determinar cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018	La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inteligencia emocional</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	Análisis estadísticos
ESPECÍFICO 1	¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?	Determinar cuál es la relación entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018	La relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- componente intrapersonal</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	Análisis estadísticos

ESPECÍFICO 2	¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?	Determinar cuál es la relación entre el componente interpersonal de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018	La relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- componente interpersonal</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	Análisis estadísticos
ESPECÍFICO 3	¿Cuál es la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?	Determinar cuál es la relación entre el componente manejo del estrés de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018	La relación entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- componente manejo del estrés</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	Análisis estadísticos
ESPECÍFICO 4	¿Cuál es la relación entre el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú	Determinar cuál es la relación entre el componente estado de ánimo de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la	La relación entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- componente estado de ánimo</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	Análisis estadísticos

	S.A. en el año 2018?	empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018			
ESPECÍFICO 5	¿Cuál es la relación entre el componente adaptación/ajuste de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018?	Determinar cuál es la relación entre el componente adaptación/ajuste de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018	La relación entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 es directa.	- componente adaptación / ajuste - Satisfacción laboral	Análisis estadísticos

**Elaboración:** Propia

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño metodológico

El presente estudio es de tipo descriptivo – correlacional, ya que tiene como propósito establecer la relación que existe entre dos o más variable de interés en una misma muestra de sujetos (Sánchez & Reyes, 2006). Esta investigación trata de determinar el grado de relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Achaerandio (2002), afirma que la investigación descriptiva, estudia, interpreta y refiere. Es un campo de estudio amplísimo; utiliza relaciones, correlaciones estructuras, variables independientes y dependientes. Este tipo de investigación hace uso de todos los pasos científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos.

### 4.2 Población

En la presente investigación se trabajó con el método del censo, con el 100 % de la población la misma que fue utilizada como muestra, no es necesario determinar muestra ni hacer muestreo, la cantidad total será de 50 personas.

#### 4.2.1. Criterio de inclusión

Para la presente investigación se tomará como unidad de análisis al personal que tenga las siguientes características:

- Los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú que se encuentran en una misma jerarquía, indistintamente la edad que tengan.

#### 4.2.2. Criterio de exclusión

No se aplicará al personal que tenga las siguientes características:

- Trabajadores que tengan nivel de Jefatura en Nicoll Peru S.A.

- Trabajadores que tengan nivel de Gerencia en Nicoll Peru S.A.
- Trabajadores que se encuentren en calidad de practicantes de distintas áreas en Nicoll Peru S.A.

### 4.3. Operacionalización de variables

Tabla 2 Dimensiones, indicadores e ítems que miden e inventario de inteligencia Emocional de BarOn ICE.

INTRUMENTOS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / FIRMACIÓN	ESCALA
Inventario de Inteligencia	Sostiene que la Inteligencia Emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. De igual manera, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción	Intrapersonal	Conocimiento emocional de sí mismo.	7,9,23,52,63,88,116	1= Rara Vez o nunca es mi caso.
			Asertividad.	22,37,67,82,96,111,126	
			Autoconcepto.	11,24,40,56,70,85,100,114,129	2= Pocas veces es mi caso.
			Autorrealización.	6,21,36,51,66,81,95,110,125	
		Interpersonal	Independencia.	3,19,32,48,92,107,121	3 = A veces es mi caso.
			Empatía.	18,44,55,61,72,98,119,124	
			Relaciones interpersonales.	10,23,31,39,55,62,69,84,99,113,128	
		Manejo del estrés	Responsabilidad social.	16,30,46,61,72,76,90,98,104,119	4= Muchas
			Tolerancia al estrés.	4,20,33,49,64,78,93,108,122	

Emocional de BarOn ICE	destruya o altere su equilibrio. Araujo y Leal (2007)		Control de los impulsos.	13,27,42,58,73,86,102,110,117,130	veces es mi caso.  5= Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.
		Estado de ánimo	Felicidad	2,17,31,47,62,77,91,105,120	
			Optimismo	11,20,26,54,80,106,108,132	
		Adaptación / ajuste	Solución de problemas	1,15,29,45,60,75,89,118	
			Prueba de la realidad.	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	
			Flexibilidad.	14,28,43,59,74,87,103,131	

Elaboración: Propia.

Tabla 3 - Dimensiones, indicadores e ítems que miden e inventario de Satisfacción Laboral.

INTRUMENTOS	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Satisfacción laboral	Palma (2006) definió a la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".	Supervisión	Relaciones personales con superiores	13	1 = muy insatisfecho 2= bastante insatisfecho 3= algo satisfecho 4= indiferente 5=algo satisfecho 6=bastante satisfecho 7=muy satisfecho  Satisfacción general 115 – 161  Medianamente satisfecho 58- 126  Insatisfecho 23-68
			Supervisión percibida.	14	
			Frecuencia de supervisión	15	
			Forma de supervisión	16	
			Igual y justicia de trato laboral	17	
			Apoyo recibido	18.	
		Ambiente laboral	La limpieza, higiene y salubridad laboral	6	
			Entorno físico laboral	7	
			Iluminación laboral	8	
			Ventilación laboral	9	



			Temperatura laboral	10	
		Prestaciones recibidas	Salario percibido	4	
			Oportunidades de formación	11	
			Oportunidades de promoción	12	
			Cumplimiento de convenios laborales	22	
			Forma de Negociación en aspectos laborales	23	
		Satisfacción intrínseca en el Trabajo	Satisfacción producida por su trabajo.	1	
			Oportunidad de hacer cosas que destaca	2	
			Oportunidades de hacer cosas que le gustan	3	

			Los objetivos, metas y tasas a alcanzar	5	
		Participación	Capacidad para decidir.	19	
			Participación en decisiones de departamento.	20	
			Participación en decisiones de grupo	21	

Elaboración: Propia

#### 4.4. Técnicas de recolección de datos

##### Técnica: Encuesta

Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para la investigación). Se utiliza la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas.

##### Instrumentos

#### 4.4.1. Para la variable de escala de inteligencia emocional

##### 4.4.1.1. Confiabilidad del instrumento inteligencia emocional

Se utilizó el inventario de inteligencia emocional Ugarriza (2001) EQ – I Baron Emotional Quotient Inventory de Reuven Baron procedencia de Toronto Canadá y con Adaptación Peruana y estandarización por Ugarriza (2001) los estudios de confiabilidad ejecutados en la muestra peruana se han centrado en la consistencia interna y los estudios de confiabilidad ejecutados sobre el I-CE en el extranjero se han centrado en la consistencia interna y la confiabilidad re-test. Los coeficientes alfa promedio de Cron Bach son altos para casi todos los subcomponentes, el más bajo .69 fue para Responsabilidad Social y el más alto .86 para comprensión de sí mismo. Para la muestra peruana los coeficientes alfa de Cron Bach, la consistencia interna para el inventario total es muy alto .93, para los componentes del I-CE, oscila entre .77 y .91. Los más bajos coeficientes son para los subcomponentes de Flexibilidad .48, Independencia y Solución de Problemas .60. Los trece factores restantes arrojan valores por encima de .70

#### 4.4.1.2. Calificación del instrumento

Todos los ítems tienen dos posibles formas de puntuación de acuerdo con el TIPO de ítems que sean, si un ítem es positivo, fue puntuado de 5 a 1, si el ítem es negativo, fue en forma inversa; es decir iniciara del 1 a 5 de este cuestionario contamos con, 133 de los mejores ítems.

Tabla 4 - Criterios de evaluación de inteligencia emocional

Puntajes estándares	Pautas de interpretación
130 a más	Marcadamente alta
115 a 129	alta
86 a 114	promedio
70 a 85	baja
69 a menos	Muy baja

Fuente: Manual de Inteligencia Emocional, Salgado (2016)

Instrumento: Cuestionario estructurado

Todos los ítems tienen dos posibles formas de puntuación de acuerdo con el TIPO de ítems que sean, si un ítem es positivo, fue puntuado de 5 a 1, si el ítem es negativo, fue en forma inversa; es decir iniciara del 1 a 5 de este cuestionario contamos con, 133 de los mejores ítems.

#### 4.4.2. Para la variable de escala de satisfacción laboral 20/23

Para esta variable se utilizó en instrumento de satisfacción laboral 20/23 elaborado por Meliá, Peiró, y Jose (1998) tiene como único objetivo de ser una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales

#### 4.4.2.1. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral.

Meliá, Peiró, y Jose (1998) ha presentado una versión nueva para medir satisfacción una más corta y con un grado de confiabilidad (Alpha 0'92) y unos niveles de validez muy apreciables. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico de trabajo, con las prestaciones recibidas, la satisfacción intrínseca del trabajo, y la satisfacción con la participación.

Para el estudio se procedió a dar confiabilidad al instrumento, a través de una prueba piloto a 30 trabajadores de una Empresa de Lima Metropolitana (2017), mediante el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach se consignó los siguientes resultados:

Tabla 5 Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral

	Alfa de Cronbach	N de elementos
General	0,884	23
Satisfacción con la supervisión	0,851	6
Satisfacción con el ambiente físico	0,800	5
Satisfacción con las prestaciones recibidas	0,793	5
Satisfacción intrínseca del trabajo	0,882	4
Satisfacción con la participación	0,904	3

#### 4.4.2.2. Calificación del instrumento

El cuestionario consta de 23 preguntas donde se obtendrá a través de una Calificación de acuerdo con las alternativas del grado de satisfacción o insatisfacción que le producen distintos aspectos de su trabajo.

Su evaluación se realizó con la escala tipo Likert que considera los criterios desde: Muy insatisfechos hasta muy satisfecho de 1 a 7 puntos con las siguientes categorías:

- Muy satisfechos = 7 (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Bastante satisfecho = 6 (cuando el profesional de enfermería se siente muy satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Algo satisfecho = 5 (cuando el profesional de enfermería se siente algo satisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Indiferente = 4 (cuando el profesional de enfermería es indiferente con la satisfacción o insatisfacción con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Algo insatisfechos = 3 (cuando el profesional de enfermería se siente insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Bastante insatisfecho = 2 (cuando el profesional de enfermería se siente bastante insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno)
- Muy insatisfecho = 1 (cuando el profesional de enfermería se siente muy insatisfecho con los factores inherentes a su persona y entorno).

Tabla 6 Baremo de la Escala de Satisfacción Laboral

Categorías	General	SS	SAF	SPR	SI	SP
Satisfecho	116 – 161	33-42	26-35	26-35	21-28	14-21
Medianamente satisfecho	70- 115	20-32	16-25	16-25	13-20	9-13
Insatisfecho	23-69	6-19	5-15	5-15	4-12	3-8

#### 4.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La respectiva recolección de datos se realizó con la autorización de la Jefa de Recursos Humanos de Nicoll Perú S.A..

Se informó y se orientó a los colaboradores administrativos acerca del instrumento antes de su aplicación, el cual se realizó en un periodo de una semana, se aplicó en el turno mañana, a partir de las 8:30 am, la aplicación tuvo una duración de aproximadamente 20 min por cada encuesta.

Una vez obtenida la información y con la finalidad de facilitar el manejo de los datos a recolectar referente a la inteligencia emocional y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Nicolle Perú S.A, se reiteró el agradecimiento respectivo a todos por su valiosa colaboración.

Una vez obtenida la información se pasó los datos a Microsoft Excel con la finalidad de facilitar el manejo de los datos. Para los cuadros estadísticos se utilizó el programa SPSS versión 20.0 en español. Para comprobar la hipótesis planteada, referente a la relación de las variables en estudio se utilizó Pearson.

#### 4.6. Aspectos éticos

El presente proyecto de tesis fue revisado y evaluado en primer lugar por el asesor designado, y aprobado mediante solicitudes para empezar con la elaboración del proyecto y ser evaluado por el comité dictaminador.

Posteriormente, se solicitó el permiso correspondiente a la gerenta de RR.HH. de la empresa Nicoll Perú S.A. mediante una solicitud donde indica que dicha información se recolectara para fin investigativo, respetando el anonimato de los participantes y respetando en todo momento los principios éticos de los profesionales. Cada profesional contó con su respectivo consentimiento informado para los profesionales que participaran en esta investigación. Finalmente, al empezar con la aplicación del instrumento se les explicó de forma precisa y concisa para contribuir eficazmente con la investigación.



## CAPÍTULO V: RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

A través de la aplicación de los instrumentos de inteligencia emocional y satisfacción a la muestra de trabajadores, se obtuvieron los siguientes resultados que describen las características predominantes para cada variables y dimensiones:

Tabla 7 Niveles de inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	49	98,0
Promedio	1	2,0
Alto	0	0,0
Total	50	100,0

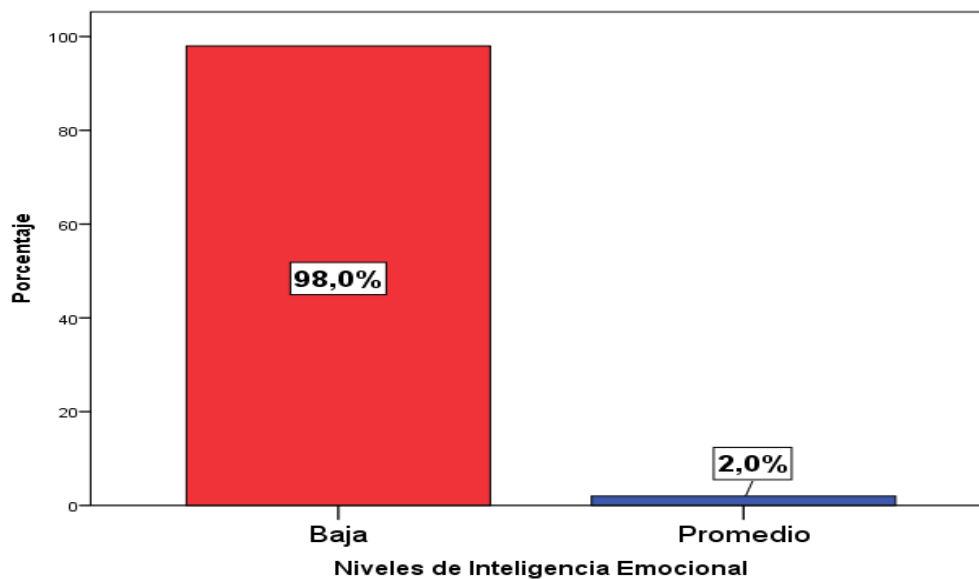


Gráfico 8 Nivel de Inteligencia emocional

En la tabla 7, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 98.0% demuestra un bajo nivel de inteligencia emocional, mientras que otro grupo minoritario 2.0% evidencia un nivel promedio de inteligencia emocional.

Tabla 8 Niveles de inteligencia intrapersonal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	49	98,0
Promedio	1	2,0
Alta	0	0,0
Total	50	100,0

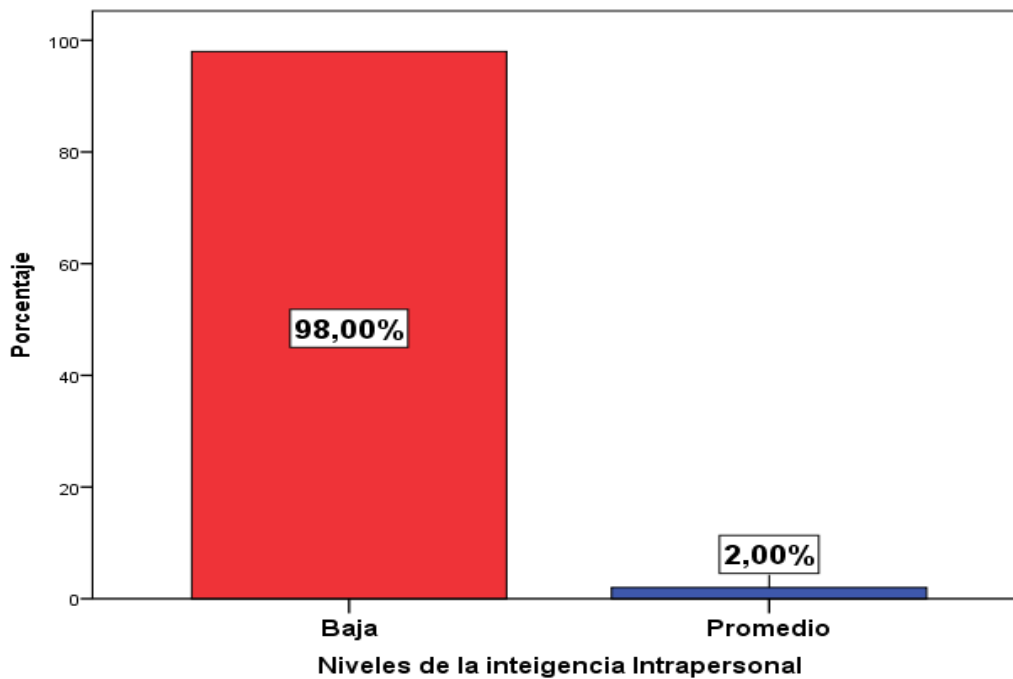


Gráfico 9 Niveles de inteligencia intrapersonal

En la tabla 8, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 98.0% demuestra un bajo nivel de inteligencia intrapersonal, mientras que otro grupo minoritario 2.0% evidencia un nivel promedio de inteligencia intrapersonal.

Tabla 9 Niveles de inteligencia interpersonal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	46	92,0
Promedio	1	8,0
Alta	0	0,0
Total	50	100,0

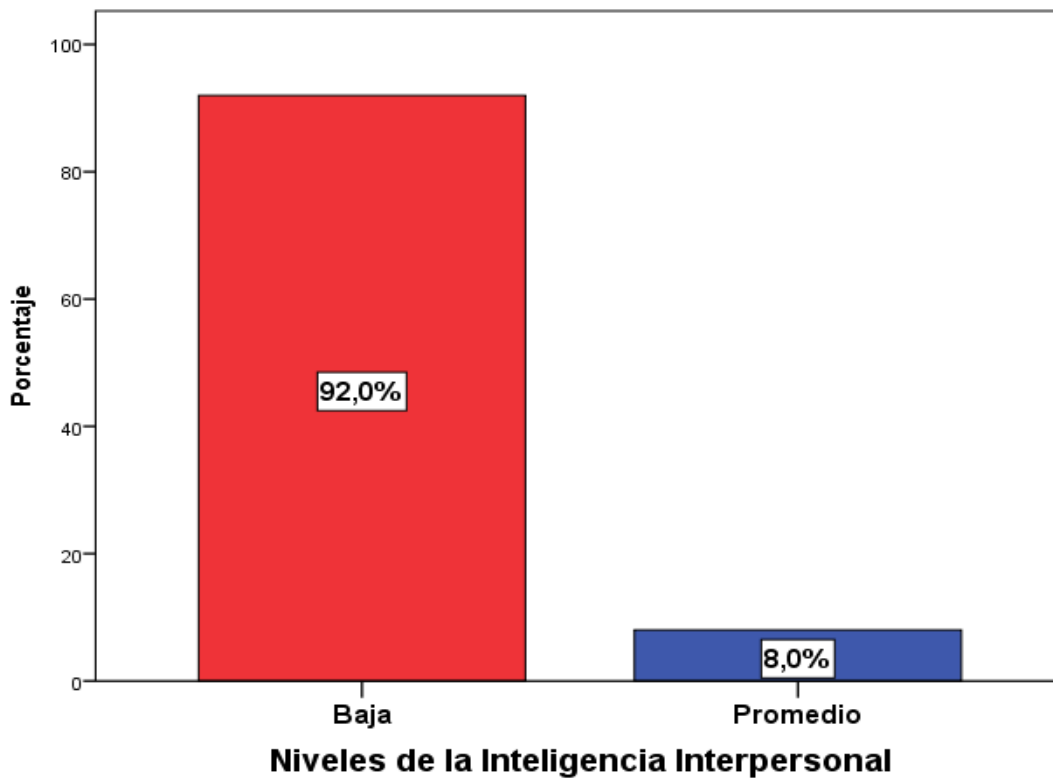


Gráfico 10 Niveles de inteligencia interpersonal

En la tabla 9, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 92.0% demuestra un bajo nivel de inteligencia interpersonal, mientras que otro grupo minoritario 8.0% evidencia un nivel promedio de inteligencia intrapersonal.

Tabla 10 Niveles de Adaptabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	50	100,0
Promedio	0	0,0
Alta	0	0,0
Total	50	100,0

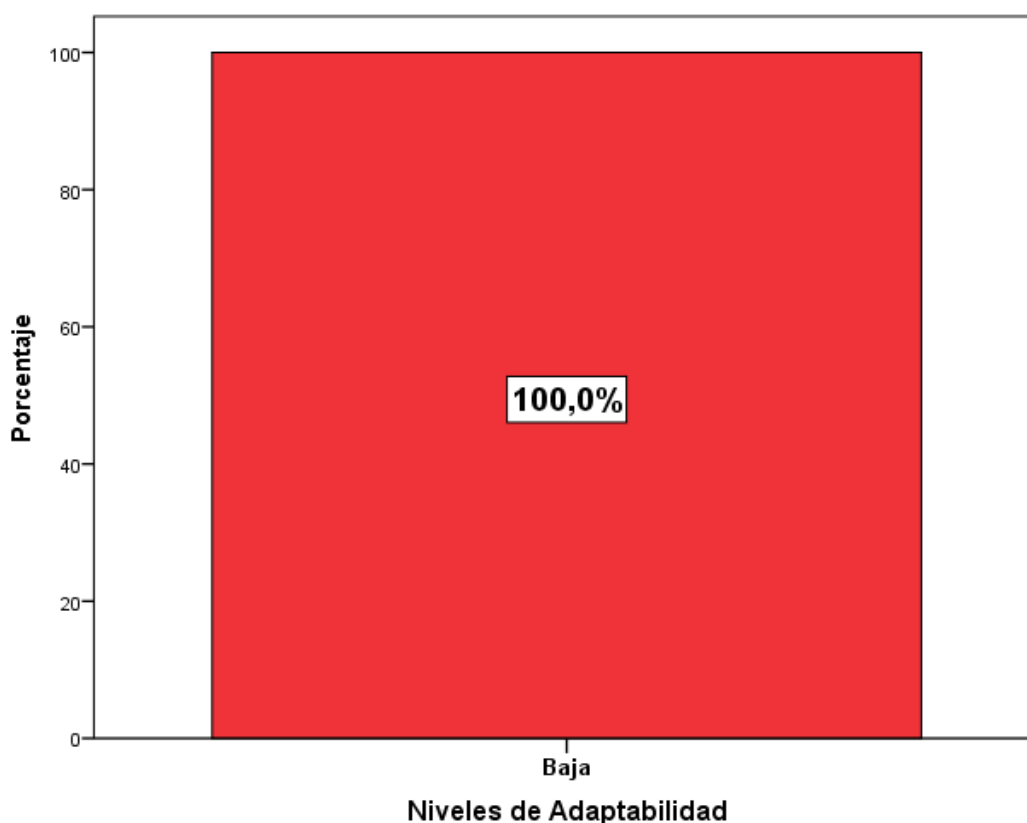


Gráfico 11 Niveles de Adaptabilidad

En la tabla 10, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 100.0% demuestra un bajo nivel de Adaptabilidad, mientras que ninguno 0.0% evidencia otro nivel de adaptabilidad.

Tabla 11 Niveles de Manejo de estrés

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	47	94,0
Promedio	3	6,0
Alta	0	0,0
Total	50	100,0

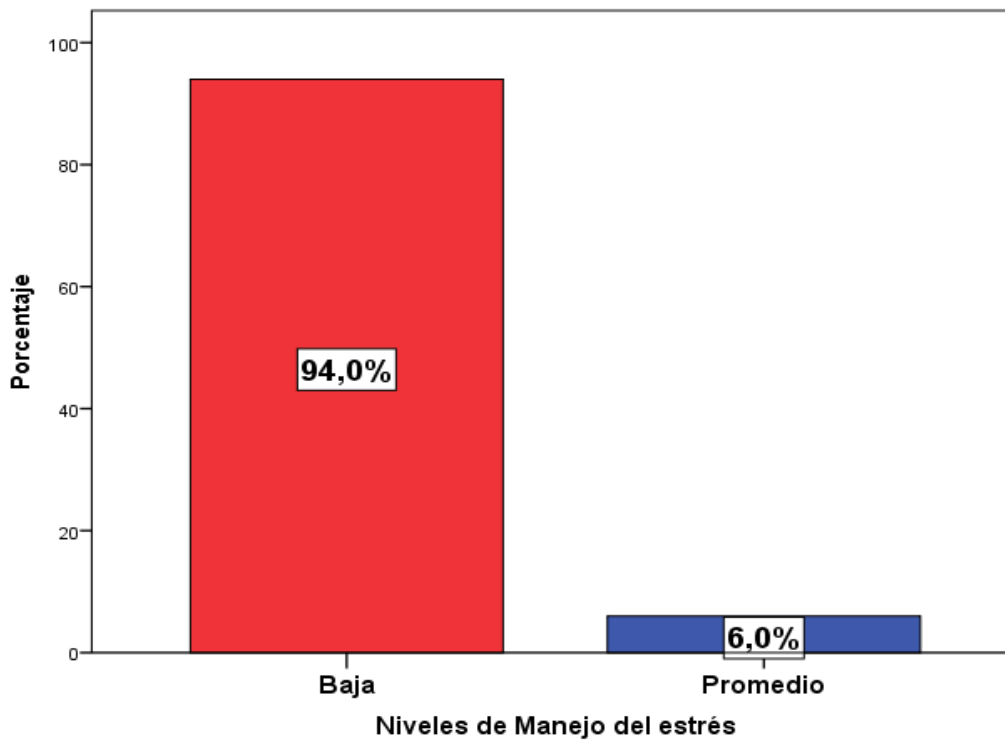


Gráfico 12 Niveles de Manejo de estrés

En la tabla 11, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 94.0% demuestra un bajo nivel de manejo de estrés, mientras que otro grupo minoritario 6.0% evidencia un nivel promedio de manejo de estrés.

Tabla 12 Niveles de Estado de ánimo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	0	0,0
Baja	46	92,0
Promedio	4	8,0
Alta	0	0,0
Total	50	100,0

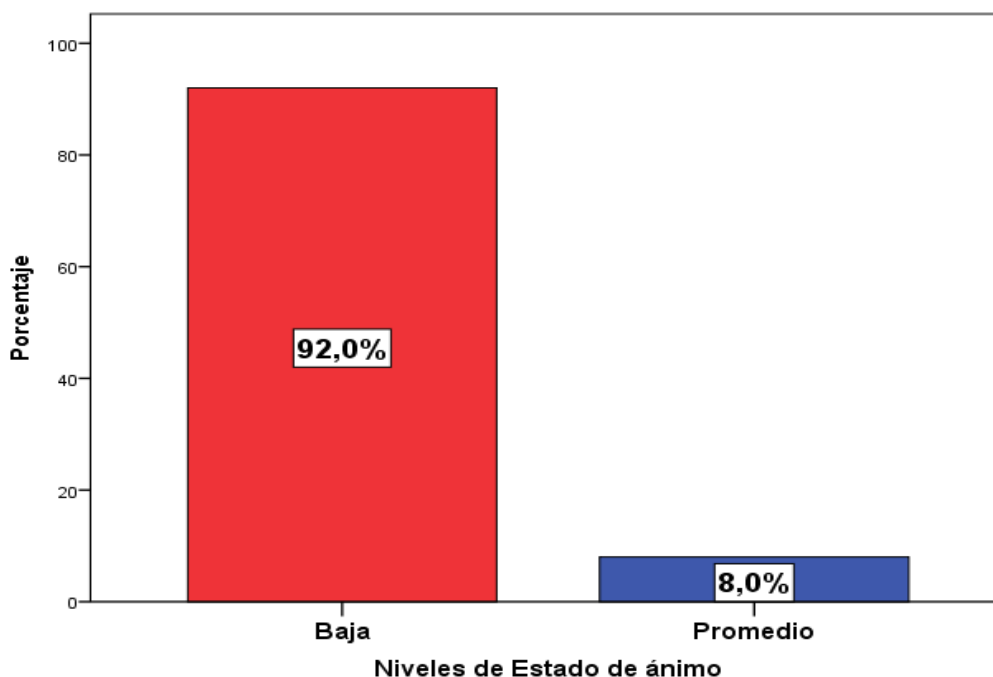


Gráfico 13 Niveles de Estado de ánimo

En la tabla 12, se puede apreciar en el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, que el 92.0% demuestra un bajo nivel de estado de ánimo, mientras que otro grupo minoritario 8.0% evidencia un nivel promedio de estado de ánimo.

Tabla 13 Niveles de Satisfacción Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	00,0
Medianamente satisfecho	11	22,0
Satisfecho	39	78,0
Total	50	100,0

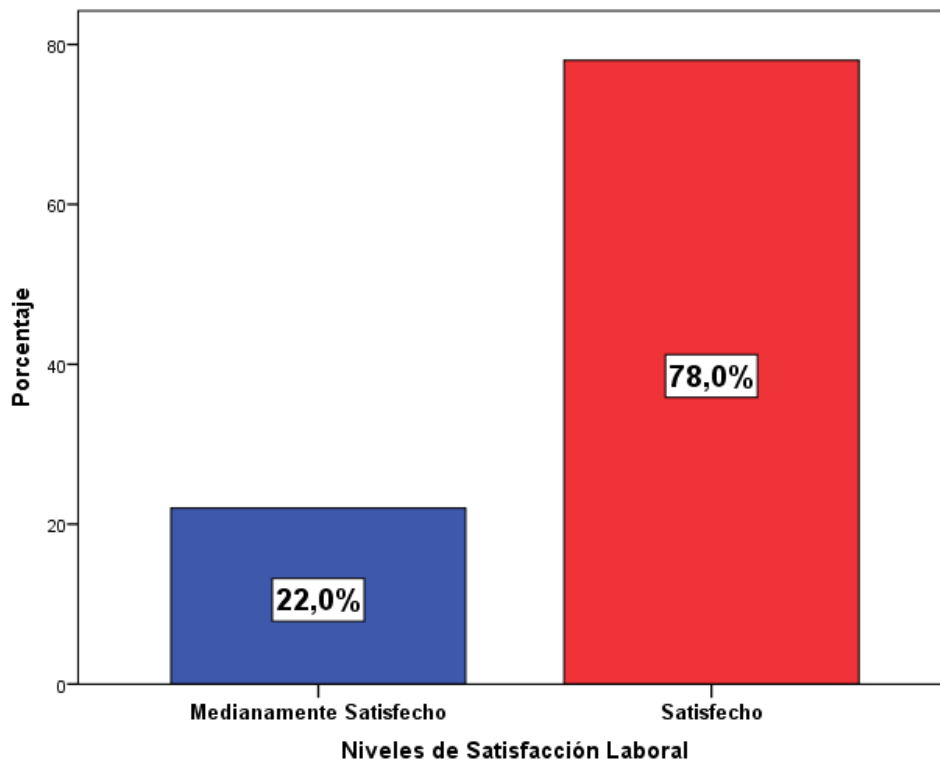


Gráfico 14 Niveles de satisfacción laboral

En la tabla 13, se puede apreciar en el nivel de laboral en los trabajadores, que el 78.0% se muestra satisfecho con la labor que realizan dentro de la empresa, mientras que otro grupo 22.0% se considera medianamente satisfecho con las funciones que cumple en la organización.

Tabla 14 Niveles de Satisfacción con la supervisión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	00,0
Medianamente satisfecho	29	58,0
Satisfecho	21	42,0
Total	50	100,0

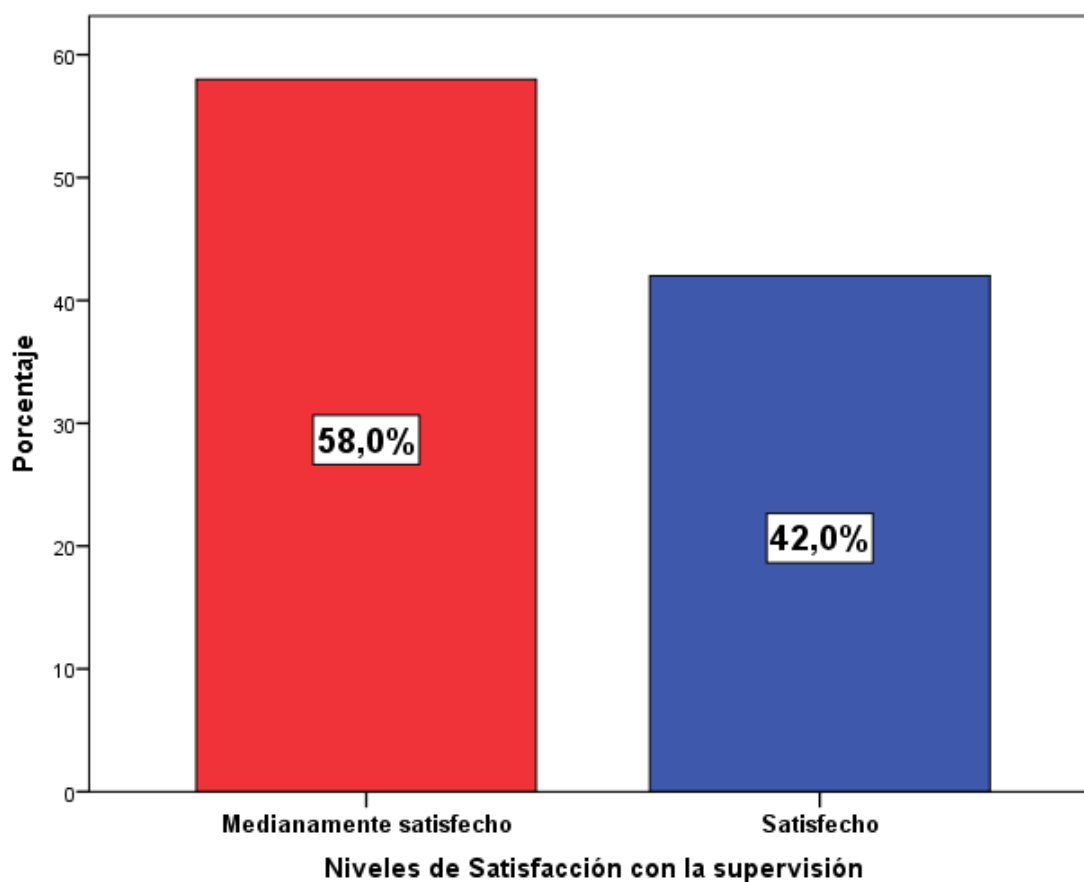


Gráfico 15 Niveles de Satisfacción con la supervisión

En la tabla 14, podemos observar que la mayoría de los encuestados trabajadores 58.0% se muestran medianamente satisfechos con la supervisión laboral dentro de la empresa, mientras que otro grupo, se sienten satisfechos con el control que realizan en la organización



Tabla 15 Niveles de Satisfacción con las prestaciones recibidas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	8,0
Medianamente satisfecho	26	52,0
Satisfecho	20	40,0
Total	50	100,0

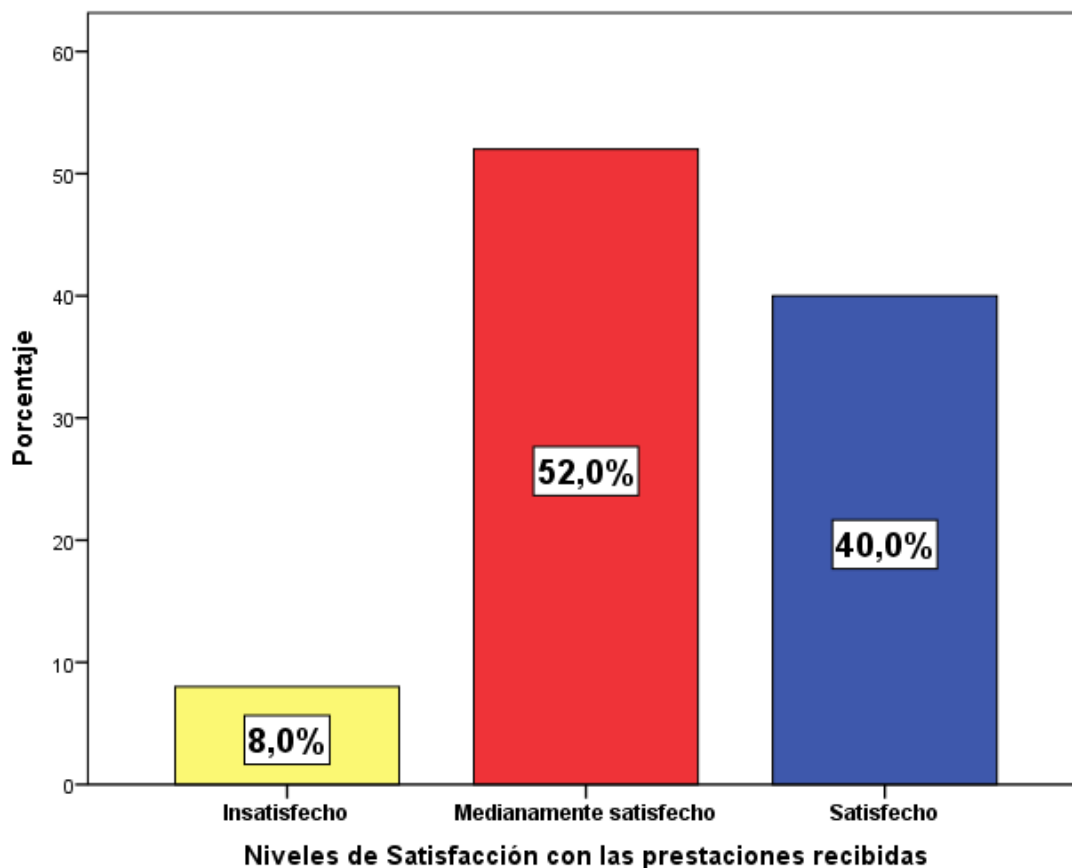


Gráfico 16 Niveles de Satisfacción con las prestaciones recibidas

En la tabla 15, se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores el 52.0% se muestra medianamente satisfecho con las prestaciones laborales recibidas en la empresa, mientras que otro grupo de encuestados 40.0% se siente satisfechos, y una minoría 8.0% insatisfechos con las prestaciones laborales hacia la empresa.

Tabla 16 Niveles de Satisfacción con el ambiente físico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente satisfecho	4	8,0
Satisfecho	46	92,0
Total	50	100,0

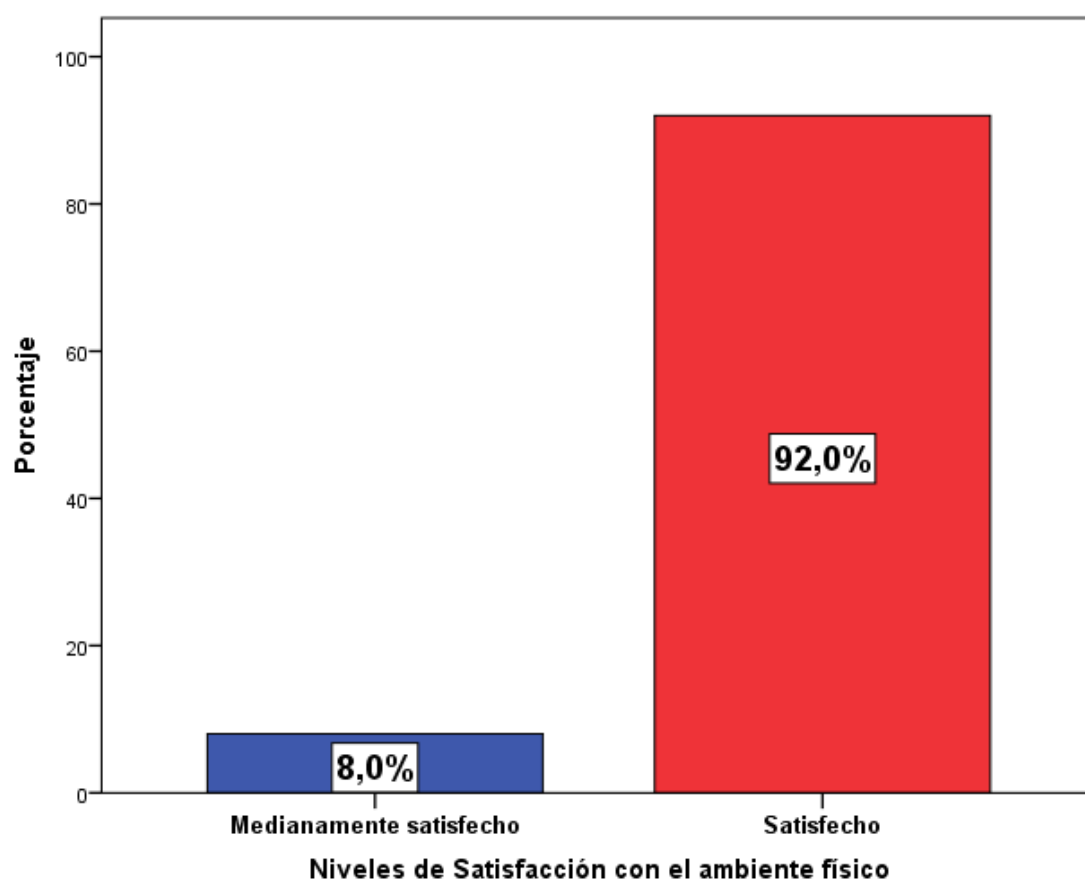


Gráfico 17 Niveles de Satisfacción con el ambiente físico

En la tabla 16, se puede observar que la mayoría de trabajadores de la empresa 92.0% se muestran medianamente satisfechos con el ambiente físico dentro de la empresa donde laboran, mientras que una minoría 8.0% se siente satisfechos con la infraestructura que tiene la organización.

Tabla 17 Niveles de Satisfacción intrínseca del trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente satisfecho	18	36,0
Satisfecho	32	64,0
Total	50	100,0

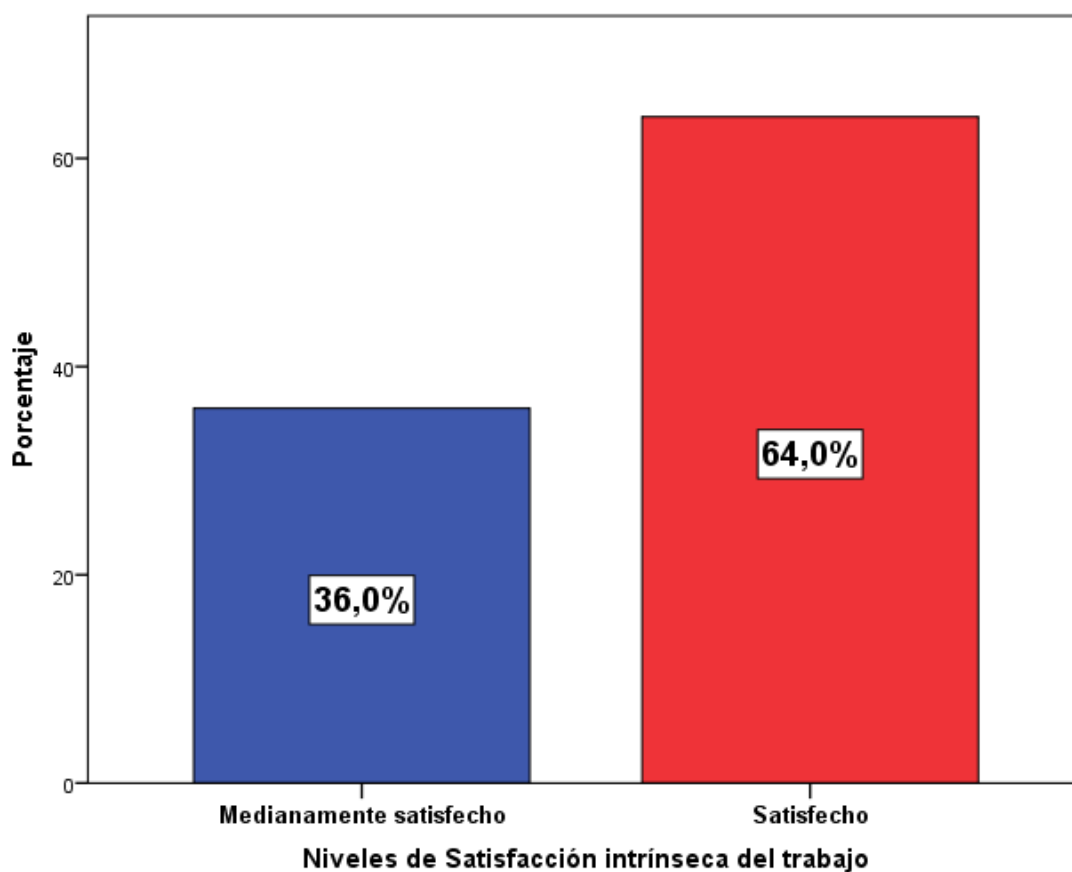


Gráfico 18 Niveles de Satisfacción intrínseca del trabajo

En la tabla 17, podemos observar que la mayoría de los encuestados el 64.0% evidencian una satisfacción intrínseca con las actividades labores que realiza en la empresa, mientras que otro grupo, 36.0% se muestran medianamente satisfechos con lo que hacen laboralmente en la organización.

Tabla 18 Niveles de Satisfacción con la participación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente satisfecho	6	12,0
Satisfecho	44	88,0
Total	50	100,0

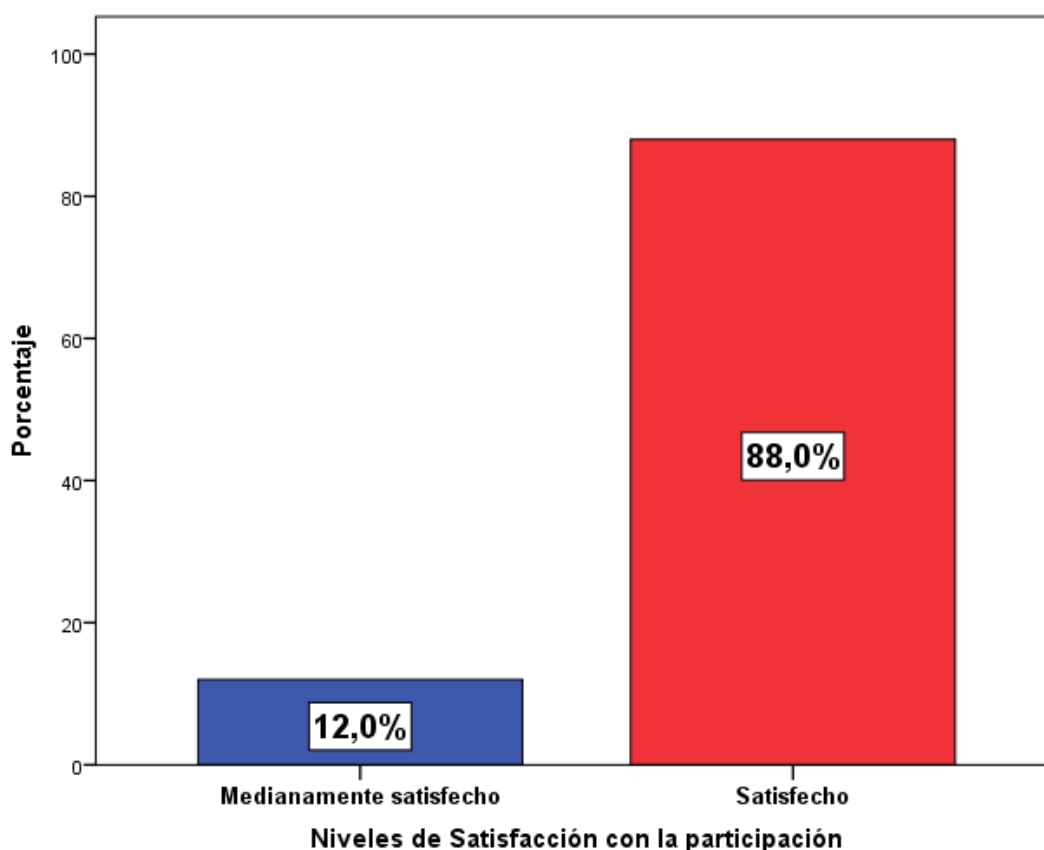


Gráfico 19 Niveles de Satisfacción con la participación

En la tabla 18, se puede evidenciar que la mayoría de los trabajadores el 88.0% se sienten satisfechos con su participación laboral en la empresa, mientras que una minoría 12.0% se manifiestan medianamente satisfechos en actividades que realiza la organización.

## 5.2. Contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis del estudio expuestas se utilizó el coeficiente de correlación Momento de Pearson relacionado las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, contando con un nivel de significancia de 0.05.

### a. Hipótesis general

Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.
- Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de Sig. $>0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Valor de Sig. $\leq 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

Tabla 19 Relación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral

		Inteligencia emocional
Satisfacción	Correlación de Pearson	,034
laboral	Sig. (bilateral)	,814
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.814 > 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa

Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=0.034$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula.

#### b. Hipótesis Específicas

Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existe relación directa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de  $\text{Sig.} > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Valor de  $\text{Sig.} \leq 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

Tabla 20 Relación del componente intrapersonal y satisfacción laboral

		Componente intrapersonal
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,035
	Sig. (bilateral)	,808
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.808 > 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa

Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=0.035$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula.

Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe relación directa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existe relación directa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de  $\text{Sig.} > 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

Valor de  $\text{Sig.} \leq 0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

Tabla 20 Relación del componente interpersonal y satisfacción laboral

		Componente interpersonal
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	-,086
	Sig. (bilateral)	,555
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.555 > 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=-0.086$ , que nos indica una correlación con una tendencia negativa y magnitud baja nula.

Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): No existe relación directa entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.
- Hipótesis Alternativa (Ha3): Existe relación directa entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de Sig. $>0.05$ , se acepta la Ho.

Valor de Sig. $\leq 0.05$ , se rechaza la Ho.

Tabla 21 Relación del componente manejo del estrés y satisfacción laboral

		Componente manejo del estrés
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,059
	Sig. (bilateral)	,682
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.682>0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=0.059$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula.



Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): No existe relación directa entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.
- Hipótesis Alternativa (Ha4): Existe relación directa entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de Sig. $>0.05$ , se acepta la Ho.

Valor de Sig. $\leq 0.05$ , se rechaza la Ho.

Tabla 22 Relación del componente estado de ánimo y satisfacción laboral

		Componente estado de ánimo
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,078
	Sig. (bilateral)	,588
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.588 > 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=0.078$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula.

Formulación de hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): No existe relación directa entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018
- Hipótesis Alternativa (Ha5): Existe relación directa entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018.

Regla de contraste:

Valor de Sig. $>0.05$ , se acepta la Ho.

Valor de Sig. $\leq 0.05$ , se rechaza la Ho.

Tabla 23 Relación del componente adaptación/ajuste y satisfacción laboral

		Componente adaptación/ajuste
Satisfacción	Correlación de Pearson	-,063
laboral	Sig. (bilateral)	,662
	N	50

Conclusiones: Al aplicarse el coeficiente de correlación momento de Pearson se encontró un nivel de significancia  $p=0.662>0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe una relación directa entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018. Además, se obtuvo una correlación de  $r=-0.063$ , que nos indica una correlación con una tendencia negativa y magnitud baja.

## CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

Entre los principales objetivos de esta investigación se proponía comprobar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción percibida en los colaboradores administrativos de Nicoll Perú 2018 , luego de presentar y analizar los resultados de la investigación, es importante señalar que los resultados coinciden con investigaciones previas así es como está relacionando a Coca Guadalupe (2010) en su tesis “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de ventanilla - callao” para optar el grado académico de Maestro en Educación en la Mención de Psicopedagogía. En la Universidad de San Ignacio de Loyola, estudio de tipo descriptivo – correlacional aplicado a 952 trabajadores de Lima metropolitana, afirma que la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los docentes de educación inicial son variables que no presenta una correlación significativa. Es decir que el cociente emocional no condiciona a la satisfacción laboral, podría darse un cociente emocional alto con una satisfacción promedio o viceversa. Por otro lado, también hay que tener en cuenta que existen otros estudios cuyos resultados ponen de manifiesto que la se encuentra inteligencia emocional participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibe su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional, así lo afirma Arredondo (2008).

La inteligencia emocional no tiene relación directa con la satisfacción laboral ya que la satisfacción laboral puede estar relacionado directamente a la empresa en la que están laborando, o quizá depender el sueldo percibido en cambio la inteligencia emocional es la inteligencia con la que manejamos nuestras emociones y esto se va formando desde nuestro nacimiento, con las experiencias vividas y nuestras reacciones, tal como indica Daniel Goleman (2016) en su libro la inteligencia emocional, que la herencia genética nos ha dotado de un bagaje emocional que determina nuestro temperamento, pero los circuitos cerebrales implicados en la actividad emocional son tan extraordinariamente maleables que no podemos afirmar que el carácter determine nuestro destino. Como muestra la cuarta parte de nuestro libro, las

lecciones emocionales que aprendimos en casa y en la escuela durante la niñez modelan estos circuitos emocionales tornándonos más aptos —o más ineptos— en el manejo de los principios que rigen la inteligencia emocional. En este sentido, la infancia y la adolescencia constituyen una auténtica oportunidad para asimilar los hábitos emocionales fundamentales que gobernarán el resto de nuestras vidas.

Respecto al objetivo general, que es el de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú en el año 2018. Los resultados determinaron un coeficiente de correlación igual a  $r = 0.34$ , que nos indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula. entre el Cociente Emocional total y la satisfacción Laboral Total. Analizando el valor de Sig. (Bilateral) =  $0.814 > .05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis general, en otras palabras, no existe relación directa entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Referente a la hipótesis específica H1: La relación es directa entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, los resultados indicaron, que el coeficiente de correlación de Spearman es,  $r$  igual a  $0.35$ , lo cual indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia, la prueba estadística arrojó un valor de  $p$  igual a  $0.808$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis 1, en otras palabras, no existe relación directa la componente intrapersonal total y la satisfacción laboral total.

Referente a la hipótesis específica H2: La relación es directa entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, los resultados indicaron, que el coeficiente de correlación de Spearman es,  $r$  igual a  $-0,86$ , lo cual indica, que nos indica una correlación con una tendencia negativa y magnitud baja nula entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia, la prueba estadística arrojó un valor de  $p$  igual a  $0.555$ , por lo tanto,

se rechaza la hipótesis 2, en otras palabras, no existe relación directa el componente interpersonal total y la satisfacción laboral total.

Referente a la hipótesis específica H3: La relación es directa entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, los resultados indicaron, que el coeficiente de correlación de Spearman es,  $r$  igual a 0.59, lo cual indica una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula entre el cociente emocional de adaptabilidad y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia, la prueba estadística arrojó un valor de  $p$  igual a 0.682, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 3, en otras palabras, no existe relación entre el componente manejo del estrés total y la satisfacción laboral total.

Referente a la hipótesis específica H4: La relación es directa entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, los resultados indicaron, que el coeficiente de correlación de Spearman es,  $r$  igual a 0.78, lo cual indica, que existe una correlación con una tendencia positiva y magnitud baja nula entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia, la prueba estadística arrojó un valor de  $p$  igual a 0.588, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 4, en otras palabras, no existe relación directa entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral total.

Referente a la hipótesis específica H5: La relación es directa entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, los resultados indicaron, que el coeficiente de correlación de Spearman es,  $r$  igual a -0,063, lo cual indica, que existe una correlación con una tendencia negativa y magnitud baja el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral total. En relación al nivel de significancia, la prueba estadística arrojó un valor de  $p$  igual a 0.662, por lo tanto, se rechaza la hipótesis 5, en otras palabras, no existe relación directa entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral total.

Análisis de grado de generalización, es de carácter limitado, ya que cada organización es diferente tanto en la infraestructura como en la gestión del personal, existen empresas las cuales brindan muchísima importancia al bienestar de sus colaboradores, así como el ambiente laboral, sabiendo que de eso depende la satisfacción laboral, otras que les darán un salario alto independientemente de otros factores laborales tales como buen ambiente laboral, buen trato, entre otros.

Análisis de resultado de investigación, según la información de esta investigación, la certeza de los datos y los resultados, puedo afirmar que el presente trabajo brinda información verídica, la cual puede ser tomada por Nicoll Perú S.A. para realizar las mejoras necesarias.

Asimismo, sería interesante operacionalizar otras variables, además de la inteligencia emocional, porque si bien se trata de un predictor fiable de éxito laboral, no necesariamente tiene relación directa con la satisfacción laboral, por lo que la introducción de variables como la retribución, el estilo de liderazgo o el rendimiento laboral podrían aportar consistencia a las evidencias obtenidas. Por ejemplo, introduciendo una variable que medie entre el nivel de satisfacción laboral y los años de experiencia, como es el burnout, probablemente los resultados verían replicados los de estudios anteriores que sí contemplaban tales variables Perea (2008).

De esta forma, los resultados de los estudios que se encuentren vinculados a la inteligencia emocional, así como los nuevos horizontes que pueden darse a través de este estudio, serán fundamentales con el objetivo de promover las capacidades emocionales de los trabajadores

## CONCLUSIONES

1. La relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018, no es directa, ya que, la inteligencia emocional es influenciada por las experiencias vividas de cada persona en cambio la satisfacción laboral se ve reflejada por factores netamente al trabajo que desempeña.
2. La relación entre el componente intrapersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
3. La relación entre el componente interpersonal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
4. La relación entre el componente manejo del estrés y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
5. La relación entre el componente estado de ánimo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.
6. La relación entre el componente adaptación/ajuste y la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Nicoll Perú S.A. en el año 2018 no es directa.

## RECOMENDACIONES

1. Investigar la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A. en forma detallada, con la finalidad de descubrir mayor información que permita adoptar nuevas medidas para lograr una mayor satisfacción laboral.
2. Realizar una evaluación continua de la satisfacción laboral para así poder detectar factores que impidan la plena satisfacción.
3. Los resultados no se pueden generalizar para todas las empresas, ya que es posible que la relación de los factores inteligencia emocional y satisfacción laboral sea directa por la influencia de las mismas características de cada empresa.
4. Realizar capacitaciones que tengan por objetivo mejorar la inteligencia emocional en los colaboradores para así (Goleman, 2016) fortalecer las relaciones interpersonales, intrapersonales, manejo del estrés, estado de ánimo y adaptación.
5. A Nicoll Perú S.A. se recomienda Coordinar con Recursos humanos, para organizar talleres de sensibilización y fomentar estrategias de motivación, estímulos como incentivos a través por el logro de objetivos, capacitaciones bolsas de viaje etc.
6. A la Universidad San Martín de Porres se recomienda Continuar fomentando la investigación de tipo descriptivo – correlacional con programas de intervención para mejorar la inteligencia emocional, relaciones interpersonales y satisfacción organizacional y laboral.



## BIBLIOGRAFÍA

- Achaerandio,, L. (2002). Iniciación a la práctica de la investigación. *Editorial Universidad Rafael Landívar*. Guatemala.
- Aguilar Morales, N., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. (2013). Importancia de la satisfacción laboral. Obtenido de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)
- Albán Pacheco , D. S. (2015). La inteligencia emocional en relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de proyectos integrales del Ecuador Pil S.A.". *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL*. Quito, Ecuador .
- Apuy, L. (2008). Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008. *Tesis, Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales*,. Costa Rica. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)
- Araujo,, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de Educación Superior Públicas. *CICAG*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>
- Araya Vargas , G. (2006). *Actividad física, ejercicio y deporte: conceptos*. Obtenido de *Actividad física, ejercicio y deporte*: <http://www.edufi.ucr.ac.cr/pdf/trans/Actividad%20f%EDsica,%20ejercicio%20y%20deporte.pdf>

- Arredondo, D. (2008). Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del hospital "Felix Mayorga Soto. Lima, Perú.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad nacional mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Barbash, J. (1974). *Enquête sur les attitudes concernant la satisfaction au travail*".
- BAR-ON, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient The handbook of emotional*. San Francisco.
- Billikopf, G. (2003). Las Relaciones Interpersonales. California. Obtenido de <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.htm>
- Bolaños, A., Bolaños, E., Gomez, D., & Escobar, A. (18 de MAyo de 2013). Origen del concepto "Inteligencia Emocional". *Escuela de ciencias de la comunicacion*,. Obtenido de <https://comunicacionorganizacional2013.files.wordpress.com/2013/04/grupo-1-inteligencia-emocional.pdf>
- Bowling, N. A. (2015). Situational strength as a moderator of the relationship between job satisfaction and job performance: A meta-analytic examination. *Journal of Business and Psychology*.
- Brief, A. P. (2002). *Organizational behavior: Affect in the work place Annual Review of Psychology*.
- Caballero, K. (2002). El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la Enseñanza. profesorado,. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Campion, M. A. (2005). *Work redesign: Eight obstacles and opportunities. Human Resource Management.*
- Caruso, D. R., & Salovey, P. (2008). *The emotionally intelligent manager how to develop the four key skills of leadership.* Barcelona: kairós.
- Castello, A., & Cano, M. (21 de Setiembre de 2011). Inteligencia Interpersonal; conceptos clave. Barcelona. Obtenido de <http://www.aufop.com>
- Chavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* México. : Mac Graw.
- Cifuentes, J. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel. *Universidad Nacional de Colombia.* Bogotá, Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Clore, G., & Ortony, A. (2000). *Cognition in emotion: Always, sometimes, always or never? Cognitive neuroscience of emotion Oxford University Press.* Nueva York.
- COCA GUADALUPE, K. T. (2010). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la red n° 4 de Ventanilla - Callao". *Universidad San Ignacio de Loyola.* Lima, Perú.
- Condori Perez, N. (Octubre de 2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. *Universidad Peruana Unión.* Juliaca, Perú.
- Dierdorff, E. C. (2013). Getting what the occupation gives: Exploring multilevel links between work design and occupational values. *Personnel Psychology,*

Fernandez Berrocal, P. (2009). *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad*. Obtenido de [https://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1258587746.pdf](https://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258587746.pdf)

FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, M. (2013). La inteligencia emocional. *Revista de Claseshistoria*.

Fisher, C. D. (2000). *Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? Journal of Organization Behavior*.

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Iberoamericano de educación superior (RIES)*, VI. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>

Fritzsche, B. A. (2005). *Theories and research on job satisfaction*. Obtenido de Career development and counseling.

Galaz, J. F. (2008). *La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal*. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/buscador/search.jsp?query=galaz>

Goleman, d. (16 de diciembre de 2016). Inteligencia Emocional. Obtenido de [http://iespedroantoniodealarcon.es/exlibris/download/inteligencia\\_emocional\(2\).pdf](http://iespedroantoniodealarcon.es/exlibris/download/inteligencia_emocional(2).pdf)

Granero, A. y. (1998). *Satisfacción laboral de la Enfermería de UCI: estudio multicéntrico en la provincia de Barcelona. En Máster Administración I Gestió en Enfermería. La investigación en Administración y Gestión en Enfermería volumen*.

Hernández González, G. D. (2018). La satisfacción laboral y su relacion con la inteligencia emocional. *Universidad de la laguna*. España

- Hickel Bravo, M. G. (2014). Análisis de correlación entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de la empresa Coral Hopermercados. *Universidad de Uzuay*. Ecuador.
- Huaman, H. (2015). Factores Institucionales y satisfaccion laboral del profesional de Enfermeria del Hospital Maria Auxiliadora,2015. *Universidad Peruana Union* , *Lima*. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/384/1/Nancy\\_Tesis\\_maes tria\\_2016.pdf](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/384/1/Nancy_Tesis_maes tria_2016.pdf)
- Lactayo, C. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional del profesional de Enfermeria,Hospital de emergencia Jose Casimiro Ulloa. *Universidadricardo Palma*, *Lima*. Lima, Perú. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/288/1/Lactayo\\_cm.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/288/1/Lactayo_cm.pdf)
- Lawler, E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: a psychological view*. *New-York : mcgraw-Hill*.
- Lawler iii , e. E., & . Porter, L. W. (octubre de 1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction.
- Loayza Echevarría, M. D. (2014). La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los servidores, servidoras, que cuentan con nombramiento permanente de autoridad portuaria de guayaquil. *Universidad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- LÓPEZ ORTÍZ, W. S. (ENERO de 2016). "relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de escuintla.". *Universidad rafael landívar*. Guatemala.
- Lucas , J., & Pujol, C. (18 de 03 de 2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Marcos Montero , C. P. (2012). *Estilos de vida y síndrome de burnout en profesionales de enfermería del hospital guillermo almenara irigoyen* Marzo 2012. Obtenido de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/284/1/Marcos\\_cp.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/284/1/Marcos_cp.pdf)

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Mayer, J., Salovey, P., & Caruso . (2000). Models of emotional intelligence”. In R.J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence* (pp. 396- 420). Cambridge University Press. New York.

Meliá, J., Peiró, & Jose. (1998). La medida de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: el Cuestionario de Satisfacción S20/23. 1-11. Obtenido de [http://www.uv.es/meliaj/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/meliaj/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)

MELO ESPINOZA, , B. I. (2016). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del nivel secundaria de Instituciones Educativas Nacionales del distrito de Los Olivos en el año 2016. LIMA, PERU.

Meyer, R. D. (2010). *A review and synthesis of situational strength in the organizational sciences*. *Journal of Management*,.

Molero, C., Saiz, E., & Esteban, C. (1998). *Revisión histórica del concepto de inteligencia: una aproximación a la inteligencia emocional*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/805/80530101.pdf>

Moorman, R. H. (1993.). *The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior*. *Human Relations*.

- Mora, J., & Martin, M. (2007). La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternberg (1985) como desarrollos teóricos precursores de la noción de inteligencia emocional. *Historia de la psicología*.
- Morgeson, F. P. (2006). Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*.
- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Introducción a la Psicología*. : Ed. Pearson. México.
- Morris, C., & Maisto, A. (1998). *Introducción a la Psicología*. México.
- Olivares, J., Quintana, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W., & Maldonado, M. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatológica. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1927/1934>
- Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima, Perú.
- Payne, A. (NOVIEMBRE de 1986). *The Ecology of tropical lakes and rivers*. John Wiley & Sons, Chichester.
- Perea, J., Sánchez, L., & Fernández Berrocal. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental en un hospital de Málaga. *Resultados preliminares Presencia*.
- Pereira Samayoa, S. V. (febrero de 2012). Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas s.a. de la ciudad quetzaltenango). *Universidad Rafael Landívar*. Guatemala.

Ruzafa, M., Madrigal, M., Velandrino, A., & Lopez,. (10 de abril de 2008). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Españoles que. *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería Españoles que Trabajan en Hospitales Ingleses*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/url?Sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&cad=rja&uact=8&ved=0ahukewia1eu\\_jy\\_nqahvlpkykhejabjk4chawccgwaq&url=http%3A%2F%2Fprints.uanl.mx%2F1038%2F1%2F1080116294.PDF&usg=afqjcnhpzperedqnqyyd56iixnjxvicgkw&bvm=bv.142059868,d.ewe](https://www.google.com.pe/url?Sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=12&cad=rja&uact=8&ved=0ahukewia1eu_jy_nqahvlpkykhejabjk4chawccgwaq&url=http%3A%2F%2Fprints.uanl.mx%2F1038%2F1%2F1080116294.PDF&usg=afqjcnhpzperedqnqyyd56iixnjxvicgkw&bvm=bv.142059868,d.ewe)

Sánchez Artiaga, M. C. (2012). Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la microred cono norte tacna • 2012.

Santos, M. Y. (1969). *What is job satisfaction?*, *Organizational Behavior and Human Performance*.

Segura, M., & Ramos, V. (Enero de 2009). Psicología de la Felicidad. Psicología de la. Obtenido de <http://www.unife.edu.pe/pub/revpsicologia/mdelcsegura.pdf>

Silva abanto, , k. M., & perez albitrez, , j. A. (2016). "Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa novedades b&v s.a.c. de la ciudad de trujillo en el periodo 2016". *Universidad privada antenor orrego*. Trujillo, peru. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/re\\_admi\\_kenia.silva\\_javier.perez\\_relacion.entre.la.inteligencia.emocional\\_datos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/re_admi_kenia.silva_javier.perez_relacion.entre.la.inteligencia.emocional_datos.pdf)

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and Job satisfaction: Application, assessment, causes, and*.

Sternberg, R., & Detterman, D. (1988). ¿Qué es la inteligencia?.



- Subuyuj, W. (2013). Adaptabilidad social de un grupo de Auditores que laboran en distintas empresas de la ciudad de Guatemala. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Subuyuj-Wendy.pdf>
- Taylor, F. (2011). *Principles of scientific management*. Nueva York: Harper and Bros Publishers.
- Thompson, E. R. (2012). *A brief index of affective job satisfaction Group y Organization Management*.
- Thorndike, e. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 227-35.
- Thurman, J. (1977). *La satisfaction: aperçu international". Revue Internationale du Travail*.
- Topa, G. L. (2004). La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multi-grup.
- Ugarriza, N. (2001). Adaptacion y estandarizacion del inventario de inteligencia emocional de Baron ICE -JA en jovenes y adultos muestra de Lima. Obtenido de [https://www.academia.edu/16905879/LA\\_EVALUACION\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL](https://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL)
- Weiss, H. M. (2000). *Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations beliefs and affective experiences*. *Human Resource Management Review*.
- Yajamin Caña, N. M. (2012). ¿Cómo la Inteligencia Emocional influye en la Satisfacción Laboral del personal que labora en la Coordinación Sénior de Gestión Financiera de la Gerencia de Refinación de la EP PETROECUADOR, de la ciudad de Quito? *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*. Quito, Ecuador.

Zelada, V. (2014). Nivel de Satisfacción Laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima*. Obtenido de [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)

## ANEXOS

### Anexo A

#### Ficha de recolección de datos

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

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

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

**4 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso**

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

Nº	ENUNCIADOS	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 mi alrededor.				
69	Me resulta difícil aceptarme tal como soy. Que				
70	Me es difícil llevarme con los demás.				
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.				

## Anexo B CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

**J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)**

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse, por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Bastante Algo		Algo Bastante Muy
		1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>

6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1.□ 2.□ 3.□	Indiferente 4.□	Satisfecho Algo Bastante Muy 5.□ 6.□ 7.□



## Anexo C VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES EXPERTOS



**USMP**  
UNIVERSIDAD  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y RECURSOS HUMANOS

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

#### Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, 27 de Septiembre de 2018

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
VARIABLE 2 Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23					
Autor del Instrumento	J.L. Mellá y J.M. Peiró					
Variable 2: Variable dependiente	Satisfacción Laboral					
Población:	50 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Satisfacción producida por su trabajo.	1-Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidad de hacer cosas que destaca	2-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidades de hacer cosas que le gustan	3-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Salario percibido	4-El salario que usted recibe	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo - Los objetivos, metas y tasas a alcanzar	5-Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral - La limpieza, higiene y salubridad laboral	6-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral Entorno físico laboral.	7-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Iluminación laboral	8-La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Ventilación laboral	9-La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Temperatura laboral	10-La temperatura de su local de trabajo.	4	4	4	4	

D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de formación	11-Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de promoción	12-Las oportunidades de promoción que tiene	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Relaciones personales con superiores	13-Las relaciones personales con sus superiores	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Supervisión percibida.	14-La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Frecuencia de supervisión	15-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Forma de supervisión	16-La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Igual y justicia de trato	17-La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Apoyo recibido	18-El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4	
D5 Participación -Capacidad para decidir.	19-La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	4	4	4	4	
D5 Participación -Participación en decisiones de departamento.	20-Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4	4	4	4	
D5 Participación -Participación en decisiones de grupo	21-Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Cumplimiento de convenios laborales.	22-El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Forma de Negociación en aspectos laborales	23-La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	4	4	4	4	

Firma de validador experto	Victor Manuel Alverado Arévalo DNI 32972734
----------------------------	--



## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Alvarado Novales, Víctor Manuel
Sexo:	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Mujer ( )
Profesión:	Administrador de
Grado académico	Licenciado ( <input type="checkbox"/> ) Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) : De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico ( )

  
 Firma Validador Experto  
 DNI: 3 29 28 + 24



### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

#### RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, ...24... de Septiembre de 2018

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
VARIABLE 2 Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23					
Autor del Instrumento	J.L. Meliá y J.M. Peiró					
Variable 2: Variable dependiente	Satisfacción Laboral					
Población:	50 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Satisfacción producida por su trabajo.	1-Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidad de hacer cosas que destaca	2-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidades de hacer cosas que le gustan	3-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Salario percibido	4-El salario que usted recibe	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo - Los objetivos, metas y tasas a alcanzar	5-Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral - La limpieza, higiene y salubridad laboral	6-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Entorno físico laboral.	7-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Iluminación laboral	8-La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Ventilación laboral	9-La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Temperatura laboral	10-La temperatura de su local de trabajo.	4	4	4	4	

D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de formación	11-Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de promoción	12-Las oportunidades de promoción que tiene	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Relaciones personales con superiores	13-Las relaciones personales con sus superiores	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Supervisión percibida.	14-La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Frecuencia de supervisión	15-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Forma de supervisión	16-La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Igual y justicia de trato	17-La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Apoyo recibido	18-El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4	
D5 Participación -Capacidad para decidir.	19-La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	4	4	4	4	
D5 Participación -Participación en decisiones de departamento.	20-Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4	4	4	4	
D5 Participación -Participación en decisiones de grupo	21-Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Cumplimiento de convenios laborales.	22-El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Forma de Negociación en aspectos laborales	23-La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	4	4	4	4	

Firma de validador experto



Hugo Alvarez Sotomayor  
29600360

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

<b>Tipo de validador:</b>	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo (    ) [Docente USMP]
<b>Apellidos y nombres:</b>	Alvarez Aranzamendi Hugo Alberto
<b>Sexo:</b>	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )    Mujer (    )
<b>Profesión:</b>	Ingeniero
<b>Grado académico</b>	Licenciado (    )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Años de experiencia laboral</b>	De 5 a 10 (    ) :      De 11 a 15 (    )      De 16 a 20 ( <input checked="" type="checkbox"/> )      De 21 a más (    )
<small>Solamente para validadores externos</small>	
<b>Organización donde labora:</b>	USMP
<b>Cargo actual:</b>	Cordinador
<b>Área de especialización</b>	
<b>N° telefónico de contacto</b>	
<b>Correo electrónico de contacto</b>	Correo institucional: halvarez@usmp.pe
<b>Medio de preferencia para contactarlo</b>	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (    )                      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma Validador Experto

\* Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.





**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Instrucciones:**

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

**RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<b>1. SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<b>2. CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>3. COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<b>4. RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: [www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3\\_juicio\\_de\\_experto\\_27-36.pdf](http://www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf)

Santa Anita, ..... de D.C. 2018

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 1**  
**VARIABLE 2 Satisfacción Laboral**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23					
Autor del Instrumento	<i>J.L. Meliá y J.M. Peiró</i>					
Variable 2: Variable dependiente	Satisfacción Laboral					
Población:	50 colaboradores					
Dimensión / Indicador	Ítema	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Satisfacción producida por su trabajo.	1-Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidad de hacer cosas que uno destaca	2-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	3	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo -Oportunidades de hacer cosas que le gustan	3-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Salario percibido	4-El salario que usted recibe	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo - Los objetivos, metas y tasas a alcanzar	5-Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	3	3	3	4	
D2-Ambiente Laboral - La limpieza, higiene y salubridad	6-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	3	4	
D2-Ambiente Laboral -Entorno físico.	7-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Iluminación laboral	8-La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Ventilación laboral	9-La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral -Temperatura laboral	10-La temperatura de su local de trabajo.	4	4	4	4	

D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de formación	11-Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Oportunidades de promoción	12-Las oportunidades de promoción que tiene	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Relaciones personales con superiores	13-Las relaciones personales con sus superiores	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Supervisión percibida.	14-La supervisión que ejercen sobre usted.	3	3	3	3	
D1 Supervisión -Frecuencia de supervisión	15-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Forma de supervisión	16-La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Igual y justicia de trato	17-La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	4	4	4	4	
D1 Supervisión -Apoyo recibido	18-El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4	
D5 Participación -Capacidad para decidir.	19-La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	3	3	4	4	
D5 Participación -Participación en decisiones de departamento.	20-Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Participación en decisiones de grupo	21-Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Cumplimiento de convenios	22-El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas -Forma de Negociación en aspectos laborales	23-La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( )      Externo <input checked="" type="checkbox"/> [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	BALDEON LOYOLA ALDO
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ( )
Profesión:	INGENIERO INDUSTRIAL. MBA INCAE-UAT
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( )      Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( )      De 11 a 15 ( )      De 16 a 20 <input checked="" type="checkbox"/> De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	PRODUC - BEKAERT.
Cargo actual:	GERENTE MARKETING
Área de especialización	COMERCIAL Y MARKETING
Nº telefónico de contacto	944569747
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ALDO.BALDEONL@GMAIL.COM
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )      Por correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>



  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( )      Externo <input checked="" type="checkbox"/> [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	BALDEON LOYOLA ALDO
Sexo:	Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer ( )
Profesión:	INGENIERO INDUSTRIAL. MBA INCAE-UAI
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( )      Maestro <input checked="" type="checkbox"/> Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( )      De 11 a 15 ( )      De 16 a 20 <input checked="" type="checkbox"/> De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	PRODAS - BEKAERT
Cargo actual:	GERENTE MARKETING
Área de especialización	COMERCIAL Y MARKETING
N° telefónico de contacto	944569747
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ALDO.BALDEONL@GMAIL.COM
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( )      Por correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>


  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
VARIABLE 2 Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23				
Autor del Instrumento		J.L. Meliá y J.M. Pelró				
Variable 2: Variable dependiente		Satisfacción Laboral				
Población:		50 colaboradores				
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo/	1-Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo	2-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo	3-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	4-El salario que usted recibe	4	4	4	4	
D4 Satisfacción intrínseca en el trabajo	5-Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral	6-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral	7-El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral	8-La iluminación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral	9-La ventilación de su lugar de trabajo.	4	4	4	4	
D2-Ambiente Laboral	10-La temperatura de su local de trabajo.	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	11-Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	12-Las oportunidades de promoción que tiene	4	4	4	4	
D1 Supervisión	13-Las relaciones personales con sus superiores	4	4	4	4	
D1 Supervisión	14-La supervisión que ejercen sobre usted.	4	4	4	4	
D1 Supervisión	15-La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	4	4	4	4	
D1 Supervisión	16-La forma en que sus supervisores juzgan su área	4	4	4	4	

D1 Supervisión	17-La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	4	4	4	4	
D1 Supervisión	18-El apoyo que recibe de sus superiores	4	4	4	4	
D6 Participación	19-La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	4	4	4	4	
D5 Participación	20-Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	21-Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	22-El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.	4	4	4	4	
D3 Prestaciones recibidas	23-La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
----------------------------	--

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Bustamante Tizon, Jose Antonio
Sexo:	Hombre (X) Mujer ( )
Profesión:	Adm. de empresas
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> (X) Maestro ( ) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (X) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 ( ) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Nicoll Peru SA
Cargo actual:	Jefe de Retail y Habitacional
Área de especialización	Comercial
N° telefónico de contacto	990117682
Correo electrónico de contacto	Correo Institucional: jose_antonio_bustamante@hotmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( ) Por correo electrónico (X)


  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.



