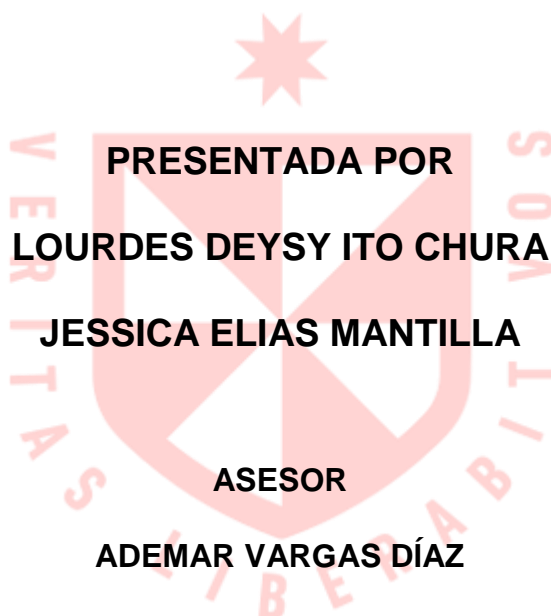


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN PROFESIONALES DE CENTROS DE  
EDUCACIÓN BÁSICA ESPECIAL DE LIMA**



**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN LICENCIADA EN  
PSICOLOGÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
PROFESIONALES DE CENTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA ESPECIAL  
DE LIMA**

**TESIS PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTADO POR  
BACH. LOURDES DEYSY ITO CHURA  
BACH. JESSICA ELIAS MANTILLA**

**ASESOR:  
MG. ADEMAR VARGAS DÍAZ  
ORCID: 0000-0001-5192-3161**

**LIMA, PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

*Dedico este trabajo a mis padres, quienes son mi apoyo incondicional.*

**Lourdes Deysy, Ito Chura**

*El presente trabajo de investigación está especialmente dedicado a Dios, por darme la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente y guiar mis pasos, a mis amados padres José y Jeny, por la confianza plena depositada en mí y por acompañarme en cada minuto de este proceso y a mis valiosas hermanas Joselyn y Julissa, por su motivación, ejemplo y respaldo día a día.*

**Jessica Elias Mantilla**

## **AGRADECIMIENTO**

Esta tesis es finalizada con enorme gratitud a la Universidad de San Martín de Porres, institución que estuvo a cargo de nuestra formación profesional, a los ejemplares docentes del curso de investigación que compartieron sus conocimientos con gran dedicación, a nuestro asesor, Mg. Ademar Vargas Díaz, quien con sus conocimientos impartidos se ha logrado culminar el presente trabajo de investigación, agradecemos su atención y mucha paciencia; finalmente nuestro agradecimiento a los profesionales de los Centros de Educación Básica Especial de Lima que fueron participantes de esta investigación.

**LOURDES DEYSY ITO CHURA**

**JESSICA ELIAS MANTILLA**

## ÍNDICE

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE .....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I .....	13
1.1. Bases teóricas.....	13
1.1.1. Inteligencia Emocional.....	13
1.1.2. Satisfacción Laboral.....	20
1.2. Evidencias empíricas.....	26
1.2.1. Evidencias nacionales.....	26
1.2.2. Evidencias internacionales.....	27
1.3. Planteamiento del problema.....	29

1.3.1. Formulación del problema .....	33
1.4. Objetivos de la investigación .....	33
1.4.1. Objetivos generales.....	33
1.5. Formulación de hipótesis.....	34
1.5.1. Hipótesis general.....	34
1.5.2. Hipótesis nula.....	34
1.5.3. Hipótesis específicas .....	34
1.6. Variables y definición operacional.....	35
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>37</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	37
2.2. Participantes .....	38
2.3. Medición .....	41
2.3.1. La Escala de Inteligencia emocional de Wong y Law (2002) .....	41
2.3.2. La versión breve de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) ...	41
2.3.3. Ficha sociodemográfica.....	42
2.4. Procedimiento.....	42
2.5. Análisis de los datos .....	43
2.6. Aspectos éticos .....	44

<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1. Interpretación de resultados .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO A .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO B .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO C .....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO D .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO E .....</b>	<b>89</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones operacionales.....	35
Tabla 2. Distribución de la muestra según puesto profesional.....	39
Tabla 3. Distribución de la muestra según CEBE de Lima.....	40
Tabla 4. Análisis según sexo.....	45
Tabla 5. Análisis según edad.....	45
Tabla 6. Análisis según puesto de trabajo.....	46
Tabla 7. Análisis según tipo de contrato.....	46
Tabla 8. Análisis de normalidad de dimensiones de IE y total SL.....	47
Tabla 9. Análisis de confiabilidad de IE Y SL.....	47
Tabla 10. Análisis de correlación entre IE y SL.....	48
Tabla 11. Niveles de IE en la muestra.....	49
Tabla 12. Niveles de SL en la muestra.....	49
Tabla 13. IE y sexos.....	50
Tabla 14. SL y sexos.....	50
Tabla 15. Niveles de SL y tipo de contrato.....	51

Tabla 16. Niveles de SL y tiempo de servicio en el CEBE..... 52

Tabla 17. Niveles de IE y tipo de contrato..... 53

Tabla 18. Niveles de IE y tiempo de servicio en el CEBE..... 54

## RESUMEN

El presente estudio fue titulado como inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Centros de Educación Básica Especial de Lima, tuvo como principal objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral ;se realizó investigación cuantitativa, de diseño correlacional, tipo no experimental, cohorte transversal, en una muestra de 204 profesionales de Centros de Educación Básica Especial de Lima, se obtuvieron 157 mujeres (76.96%) y 47 varones (23.03%) participantes. Se administró la versión breve de la Escala de inteligencia emocional de Wong y Law y la versión breve de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, ambas adaptadas al contexto peruano. Los resultados indican que la mayor parte de profesionales presentan niveles medios de inteligencia emocional, así como de satisfacción laboral. A su vez, se encontraron valores estadísticamente significativos ( $p < .001$ ) que revelan correlaciones positivas y directamente proporcionales entre las cuatro dimensiones de la variable inteligencia emocional y su resultado general, con la variable satisfacción laboral; se discuten también los resultados sociodemográficos.

**Palabras clave:** *Inteligencia emocional, satisfacción laboral, profesionales de educación especial, centros de educación básica especial.*

## ABSTRACT

The present study was entitled emotional intelligence and job satisfaction in professionals from Special Basic Education Centers in Lima. Its main objective was to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction; a quantitative research, correlational design, non-experimental type, cross-sectional cohort, in a sample of 204 professionals from Special Basic Education Centers in Lima, 157 women (76.96%) and 47 men (23.03%) participants were obtained. The brief version of the Warr, Cook and Wall Job Satisfaction Scale and the brief version of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale were administered, both adapted to the Peruvian context. In turn, very significant values were found ( $p < .001$ ) that reveal positive and directly proportional correlations between the four dimensions of the emotional intelligence variable and its general result, with the job satisfaction variable; sociodemographic results are also discussed.

**Keywords:** *Emotional intelligence, job satisfaction, special education professionals, special basic education centers.*

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción al trabajar puede ser causada por diversos factores, estos pueden ser propios de la empresa y otros del mismo trabajador, entre otros factores que se plantea más adelante, así también el tener una correcta estabilidad emocional repercutirá en la forma en la que muchas personas trabajan. Actualmente, no se ha elaborado una investigación que busque la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en población que labore en Centros de Educación Básica Especial, es por ello que la presente investigación pretende analizar la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral (SL) en una muestra de 204 profesionales de Centros de Educación Básica Especial (CEBE); el esquema de trabajo es el siguiente: En el capítulo I, se aborda el marco teórico, con las bases teóricas con relación a las definiciones, perspectivas teóricas, dimensiones, y aspectos relevantes de las variables que contribuyan a la investigación; y evidencias empíricas obtenidos a través de una búsqueda y análisis de los últimos hallazgos sobre las variables en el ámbito nacional e internacional; se plantea el problema fundamentando la importancia científica y social de las variables elegidas en el contexto actual; asimismo se detallan los objetivos e hipótesis generales y específicas, que son el fin de la investigación. Así mismo, se sistematizó de manera operacional las variables que se desarrollan en el estudio, con el fin de conocer su estructura, en cuestión de dimensiones.

En el capítulo II, se describe a detalle el tipo y diseño de investigación, fundamentado por autores de renombre en el ámbito científico; los participantes y las técnicas de recopilación de datos e instrumentos con adecuada validez y confiabilidad; también, el procedimiento que explica el contexto de la aplicación; procesamiento de

datos; culminando con los aspectos éticos que implican el respeto de los derechos constitucionales de los participantes.

El capítulo III es de mucha importancia, ya que refleja los resultados encontrados, verificando la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la muestra, también la correlación de las variables a la pregunta del planteamiento del problema y cumpliendo los objetivos de manera coherente; asimismo se interpretaron las hipótesis aceptadas.

Finalmente, el capítulo IV, contiene la esencia de la investigación porque se interpretan los resultados obtenidos en función de las hipótesis planteadas, discutiendo sobre los hallazgos, brindando las conclusiones de la investigación y dando sugerencias, o recomendaciones para posteriores investigaciones.

# CAPÍTULO I

## Marco Teórico

### 1.1. Bases teóricas

#### 1.1.1. *Inteligencia Emocional*

La Inteligencia Emocional (IE) se refiere a la conciencia y la capacidad de manejar las emociones en uno mismo, así como la conciencia de las emociones en los demás (Goleman, 1995; Mayer y Salovey, 1993). Asimismo, se ha considerado que la IE alude en general a las destrezas que permiten conocer los estados emocionales propios o de otros, y la capacidad de moderar o usar las emociones para afectar positivamente el desempeño de los roles (Mattingly y Kraiger, 2018).

Además, la autoconciencia y la regulación de las emociones están fuertemente relacionadas con la IE y, de hecho, están incluidas dentro de muchos componentes de la IE, (Bao, Xue y Kong, 2015). Tales habilidades son cruciales para los profesionales que laboran para la enseñanza y desarrollo de estudiantes y que se enfrentan a diario a situaciones de alta carga emocional (Perry, Creavey, Arthur, Chance, Lundgren y Rivera, 2020).

#### **Modelos teóricos de inteligencia emocional**

**a. Modelo teórico de Salovey y Mayer.** En 1990 postulan que la IE es la facultad de reconocer las emociones propias y los sentimientos de otros, para conducir el pensamiento y accionar. En este año, ambos autores conceptualizan la IE en cuatro

dimensiones distintas. Primero, la valoración y expresión de la emoción en el yo (SEA) significa saber y expresar las emociones propias de forma natural. Segundo, el reconocimiento de las emociones en los demás (OEA) se trata de percibir y entender otras emociones y mentes. Tercero, la regulación de la emoción en el yo regulación de la emoción (ROE) se define como el control de las emociones dentro de uno mismo. Por último, el uso de la emoción para facilitar la actuación (UOE) representa hacer uso de las emociones dirigiéndose hacia actividades provechosas y proyección personal (Mayer y Salovey, 1993).

Posteriormente según Mayer y Salovey (1997), los autores introducen su modelo reformulado, que pone más énfasis en la cognición, incluido el pensamiento sobre sentimientos e inteligencia emocional conceptualizada en términos de potencial para el crecimiento intelectual y emocional y etapas de desarrollo; y distinguen los siguientes cuatro procesos adaptativos:

***La regulación de las emociones.*** Definida como la virtud de reconocer emociones positivas y negativas, para luego moderarse.

***La comprensión y el conocimiento emocional.*** Permite entender cómo se relacionan las emociones y comprender que en distintas situaciones se debe distinguir los sentimientos simultáneos y las transiciones.

***La emoción facilitadora del pensamiento.*** Apoya en el juicio sobre las emociones, facilita la consideración de diferentes puntos de vista.

***El discernimiento, valoración y expresión de las emociones.*** Ofrece formular adecuadamente las necesidades vinculadas a nuestros sentimientos.



**b. Modelo teórico de Wong y Law.** Este modelo se basa en una teoría combinada de Salovey y Mayer (enfoque cognitivo) y de Gross, vinculado al área de trabajo.

Los primeros argumentan que la IE es el conjunto de competencias relacionadas entre sí con la aptitud de percibir, evaluar y expresar sentimientos; aptitud de producir emociones que faciliten el pensamiento; aptitud de comprensión emocional y aptitud de razonar estas emociones para un adecuado desarrollo de capacidad crítica y emocional (Mayer y Salovey ,1997).

Wong y Law (2002) conceptualizan la IE, de la misma manera que el modelo de Salovey y Mayer en cuatro dimensiones. Primero, la valoración de las propias emociones (autoevaluación emocional [SEA]). Segundo, valoración de emociones de otros (valoración emocional de los demás [OEA]), Tercero, la regulación de las emociones (regulación de la emoción [ROE]). Finalmente, el uso de las propias emociones (uso de la emoción [UOE]).

Para comprender el efecto de la IE en los resultados organizacionales, Wong y Law toman prestado del modelo de Gross de regulación emocional. Gross precisa a las emociones como tendencias de respuesta fisiológica y conductual adaptativa que son inducidas directamente por contextos evolutivamente significativos; y define la regulación de emociones como los métodos mediante los cuales los individuos intervienen en que emociones tienen, en que determinado momento y cómo experimentan y expresan estas emociones (Gross, 1999).

Este autor considera que la emoción puede estar normada en 5 puntos del proceso generativo de la emoción: distinción del contexto, modificación de la situación,

desarrollo de atención, contraste de cogniciones y modulación de respuestas. El campo de la regulación de las emociones promete nuevos conocimientos sobre preguntas antiguas sobre cómo las personas manejan sus emociones (Gross, 1999).

La regulación de las emociones puede ser intrínseca / intrapersonal (reguladora propias emociones) o extrínseca / interpersonal (regular las emociones de otra persona) (Gross y Jazaieri, 2014).

Wong y Law, refieren que la definición de regulación de emociones de Gross (1999) concuerda con la definición de IE, porque antes de que las personas regulen sus emociones, debe existir una adecuada comprensión de estas (Autovaloración de las emociones). Asimismo, las respuestas emocionales tienen como causa la identificación de las emociones de quienes nos rodean (OEA).

El modelo de regulación de las emociones de Gross determina que se puede moderar el cómo se experimentan las emociones, así como la expresión de las mismas (SEA). Se afirma que las personas con alta IE pueden regular sus tendencias de respuesta y los trabajadores podrán modular su percepción del entorno laboral. Por ello, Wong y Law consideran el modelo de Gross como base teórica para la valoración de la relación de la IE en el trabajo (Wong y Law, 2002).

**c. Modelo teórico de Goleman y Boyatzis.** En su trabajo de 1998, Goleman introdujo un marco de cinco principales dimensiones de IE. Estas cinco dimensiones principales se describen como: La autoconciencia o la capacidad de conocer las emociones, fortalezas, debilidades, valores y objetivos; para comprender su impacto en los demás y utilizar ideas para tomar decisiones. La autorregulación o destreza para controlar y / o

moderar las emociones inquietantes y adaptarse a situaciones cambiantes. La habilidad social o la competencia en el manejo de relaciones para conducir o dirigir a otros en la dirección deseada. La empatía es la competencia que permite tener en cuenta los sentimientos ajenos, especialmente al tomar una decisión. Y finalmente, la motivación o la necesidad de impulsar el logro. De estas habilidades, la autoconciencia, la autorregulación y la motivación fueron descritas como capacidades personales respectivas al conocimiento y control de las propias emociones. Y la habilidad social y empatía son considerados como competencias donde los individuos reconocen, comprenden y manejan las emociones de los demás (Goleman, 1998).

Livesey (2017) menciona que el modelo original de IE de Goleman (1998) contenía 27 competencias, estas se redujeron posteriormente a 18 competencias, dándose como definición que la IE se demuestra a través de la autogestión, autoconciencia, habilidades sociales y conciencia social (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000). En su discusión sobre este modelo, Boyatzis (2009) define una competencia como un conjunto de comportamientos relacionados pero diferentes organizados alrededor de una construcción subyacente llamado la intención.

**d. Modelo teórico de Bar On.** Según Bar-On (2006), su modelo genera la base teórica para el EQ-i, que fue desarrollado originalmente para evaluar varios aspectos de este, así como examinar su conceptualización. De acuerdo al esquema planteado por Bar On, la IE es una sección transversal de habilidades y competencias emocionales interrelacionadas facilitadoras que determinan cuán efectivamente hay una relación con ellos. El patrón Bar-On consta de cinco elementos:

***El componente Intrapersonal.*** Es la capacidad de dirigir emociones fuertes y controlar impulsos.

***El componente Interpersonal.*** Es la capacidad de percibir, comprender y comunicarse con los demás.

***El componente adaptabilidad.*** Es la capacidad de identificar problemas con el fin de idear e implementar soluciones efectivas.

***El componente manejo de estrés.*** Es la facultad de adaptación al cambio y resolución de problemas personales y sociales.

***El componente ánimo general.*** Es la capacidad de una actitud positiva y optimista

**e. Fuentes que promueven la Inteligencia emocional.** Para entender mejor la IE, se debe conocer que factores promueven esta variable, entre ellos destacan los siguientes:

***Liderazgo.*** Las emociones juegan un papel clave en el desempeño y, por lo tanto, los líderes deben prestar mucha atención a las emociones negativas, porque su apoyo puede mejorar los estados de ánimo positivos, en docentes (Berkovich y Eyal, 2020).

***Resiliencia.*** La resiliencia promueve una alta IE, debido a que el comportamiento emocionalmente inteligente en circunstancias estresantes es adaptativo, ayuda a afrontar las demandas emocionales de los eventos estresantes, si una persona es resiliente, regulará con precisión sus emociones amortiguando los eventos aversivos (Armstrong, Galligan y Critchley, 2011; Reyes, 2003).

**Bienestar psicológico.** El bienestar psicológico impulsa la IE, en un estudio se encontró que los trabajadores con adecuada salud mental, manifestaban las calificaciones más altas en las escalas de IE (Triscari, Vilotta y Solanes, 2018).

**f. Importancia de la inteligencia emocional en el contexto de la educación básica especial.** Los niños y adolescentes con discapacidad intelectual muestran una tasa de problemas emocionales de alrededor del 50%. También, existe un riesgo de tres a cuatro veces para evidenciar problemas de conducta, con aproximadamente el 50% de identificación con este problema (Dekker, Koot, Ende y Verhulst, 2002). Entonces, se observó que la población estudiantil con habilidades diferentes, se enlaza con problemas emocionales y de conducta, y son los profesionales de los CEBE los encargados de trabajar con ellos y afrontar esta problemática.

La IE es un mejor predictor del desempeño laboral de los empleados que el cociente de inteligencia tradicional (Cho, Choi, Jeon y Jung, 2015). Asimismo, en una organización, los empleados con una alta inteligencia emocional, muestran mayor compromiso, devoción, colaboración, creatividad que aquellos con un bajo nivel de IE (Goleman y Cherniss, 2001).

En empleados de un centro de rehabilitación y educación especial, se determinó que es importante realizar un diagnóstico de la SL y clima organizacional, para posteriormente proponer acciones de mejora que favorezcan la productividad de sus servicios (Fernández, Cobos y Figueroa, 2015).

Por otro lado, existen elevadas exigencias psicosociales en el trabajo de los profesionales de la enseñanza en los CEBE. Se consideran relevantes los factores

emocionales implicados en el trabajo de los profesionales, quienes dan respuesta a las exigencias de los estudiantes con habilidades diferentes; ya que estas demandas forjan reacciones emocionales en el trabajador que debe regular o gestionar adecuadamente (Seguí, Martínez, Molina y Ramada, 2017).

### **1.1.2. Satisfacción Laboral**

Hoppock (1935) define la SL como el conjunto de elementos psicológicos, fisiológicos y de ambiente laboral que influyen en sentirse satisfecho con su labor. Esto indica que la SL depende de un grupo de factores internos y externos.

Vroom (1964) conceptualiza la SL como las disposiciones afectivas de los trabajadores hacia sus roles laborales en los cuales destacan. Es así que este autor se centra en el papel del trabajador en el lugar de su centro de labores.

Kaliski (2007) precisa la SL como el sentimiento de logro y éxito de un empleado en el trabajo, relacionándose con la productividad y bienestar propio. Así también, menciona que la SL involucra disfrutar del trabajo bien realizado y ser recompensado por ello, además de añadir entusiasmo y felicidad con el trabajo que uno desempeña. Finalmente menciona que la SL es el factor clave que promueve el sentimiento de realización y promoción en el trabajo.

Statt (2004) delimita la SL como el grado en que el trabajador se deleita con los reforzadores positivos que obtiene de parte de su trabajo. La SL es el grupo de sentimientos y creencias que el trabajador refiere de su trabajo, es así que el grado de satisfacción laboral puede ser modificado desde una satisfacción extrema hacia una insatisfacción extrema. Puede tener una gran influencia diferentes factores del trabajo

tales como el tipo de trabajo que desempeñan, sus compañeros de trabajo, supervisores, así como el sueldo que perciben (George y Jones, 2008).

## **Modelos teóricos de Satisfacción Laboral**

**a. Modelo teórico de Frederick Irving Herzberg.** Plantea la teoría con la que da inicio al estudio de la motivación, definido como teoría bifactorial o también teoría de los dos factores. Esta teoría se origina por una investigación que el autor realiza usando dos interrogantes, primero mencionar una situación donde el trabajador haya sentido satisfacción por el trabajo en que se desempeña, puede ser en un trabajo antiguo o el trabajo actual donde se encuentra, y segundo mencionar una situación donde el trabajador haya sentido insatisfacción por el trabajo en que se desempeña, puede ser un trabajo antiguo o el trabajo actual donde se encuentra. El resultado de este estudio mostró que la motivación en ambientes laborales es consecuencia a dos tipos de factores, referente al puesto de trabajo nombrándolo "factores de higiene", debido al vínculo que esta tenía con los fundamentos de la higiene médica, evitando los peligros y accidentes en la salud. Además, se presentan características como las relaciones con los demás trabajadores, seguridad en el trabajo, sueldo, políticas, entre otros; el autor menciona cuando estas características no se encuentran o están de manera equivocada, se concluye que el trabajador no está en una situación de satisfacción, así mismo si estas características están presentes el trabajador obtendrá niveles bajos en su situación de insatisfacción, esto es llamado factores motivacionales (Herzberg, 1959).

Se pueden ubicar aspectos relacionados en la categoría mencionada como la posibilidad de que el trabajador se pueda desarrollar en el puesto, reconocer su labor por sus jefes directos, entre otros, el autor menciona también que los logros obtenidos por el

trabajador, el reconocimiento por parte de sus autoridades, el trabajo en sí mismo, el crecimiento y la responsabilidad dentro de los factores intrínsecos, igualmente en cuanto a los factores extrínsecos están los de normas de la empresa, condiciones generales en el trabajo y administración de las relaciones laborales entre compañeros. Asimismo, en este tipo de factores se encuentra ciertos aspectos que tienen una relación con el logro personal en el puesto; así como también, la posibilidad que el trabajador pueda progresar en el puesto y el reconocimiento, por ello el autor menciona que si estos factores están presentes, el trabajador encontrará un estado de satisfacción. De esta manera, se concluye que la existencia de factores extrínsecos tales como el salario, reconocimiento, seguridad en el trabajo, y factores intrínsecos como la responsabilidad, el logro, y el crecimiento personal; tienen una relación con la SL (Herzberg, 1959).

**b. Modelo teórico de las necesidades de Maslow.** Sostiene que las personas se benefician con un conjunto de 5 necesidades básicas, las cuales son: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de autorrealización. Igualmente, agrega que permanecen invitados por el afán de lograr o preservar los diferentes estados sobre los que descansan estas necesidades básicas. La finalidad de estas necesidades concuerda entre sí y se ubican en una jerarquía dominante. Cuando se encuentra en la búsqueda constante de satisfacción, el ser humano satisface sus necesidades más básicas hasta sentir mayor necesidad comenzará pues a satisfacerlos y tendrán deseos más elevados (Maslow, 1943).

**c. Modelo teórico de la necesidad de logros de McClelland.** Propone la teoría de la motivación que se vincula con definiciones del aprendizaje. Esta teoría plantea, si la necesidad es fuerte en el individuo, esto traerá como consecuencia que la conducta sea



dirigida a satisfacer esa necesidad. El abordaje de esta teoría se centra en las necesidades y cómo lidiar con el entorno donde se desenvuelve la persona, debido a que las necesidades son aprendidas, la conducta que fue reforzada se presentará con una mayor frecuencia. McClelland (1962) propone que los individuos se encuentran motivados por tres necesidades: necesidad de poder, de logro y de afiliación.

Se define que la necesidad de logro involucra el deseo dominante de plantear metas y objetivos que implican un elevado nivel de desafío por alcanzarlos, así también se reconoce que la persona es independiente, prefiere trabajar solo que, acompañado, también al ser retroalimentado por el trabajo que realiza, la autoestima tiende a elevarse.

Expone además un conjunto de factores donde se evidencia la necesidad de logros. Primero, las personas con grandes expectativas les agradan tomar responsabilidades personales para hallar soluciones a los problemas. Segundo, existe cierta tendencia a plantear objetivos y asumirlos con riesgo. Tercero, las personas quieren recibir comentarios positivos acerca del trabajo realizado por ellos.

**d. Factores que promueven la satisfacción laboral.** En el ambiente laboral, existen diversas variables que influyen en el trabajador y que generan un impacto en la organización, entre ellas está la SL, su importancia radica en la predicción de la eficacia organizacional puesto que, si los trabajadores están satisfechos, estarán comprometidos en el desarrollo de su lugar de trabajo (Herzberg, 1959). Para entender mejor la SL, se debe conocer que factores promueven esta variable, entre ellos destacan los siguientes.

***Clima organizacional.*** Es un mecanismo regulador de la satisfacción laboral, debido a que cuando se percibe un ambiente sano y colaborativo, ello aumentaría la

satisfacción y la actitud positiva del trabajador frente a las tareas que realiza (Manosalvas, Manosalvas y Quintero, 2015).

De la misma manera, García y Ibarra (2012) comprobaron la influencia entre la SL de los trabajadores de una organización y el clima organizativo, donde se halló que, si el clima tiene un ambiente dinámico y apertura al cambio, mejorará el sentimiento gratificante y también la productividad y calidad de vida laboral.

**Inteligencia emocional.** Varios estudios relacionan la IE con la satisfacción en el trabajo, puesto que un empleado con altas capacidades emocionales tiende a sentir mayor SL (Perea, Sánchez, y Fernández-Berrocal, 2008).

**Liderazgo.** Tsai (2011) considera que existe una relación entre la cooperación de equipo y comunicación del líder, con el cumplimiento de las metas consignadas por una organización, por lo que esto mejoraría la satisfacción. Cuadra y Veloso (2007) dicen que el liderazgo desempeña un papel de influencia positiva en la SL, pero debe evaluarse el estilo de liderazgo con mayor eficacia para cada organización en especial, ya que debe atender a las condiciones del trabajador y la empresa para así generar motivación inspiradora y estimulación.

**Claridad del rol.** La claridad del papel o la tarea interviene en la SL. A medida que los empleados comprenden más claramente lo que se espera de ellos en sus trabajos, la tensión asociada con la ambigüedad de roles disminuye y la probabilidad de cumplir con éxito sus responsabilidades aumenta. Generando un nivel de comodidad que se traduce en un mayor grado de satisfacción laboral (Ting, 1996).

**Atención plena.** Puede relacionarse positivamente con la SL, promoviendo un comportamiento más provechoso, que de la misma manera afecte la valoración de los empleados, puesto que conduce a una evaluación positiva viendo al trabajo como desafiante y no estresante (Glomb, Duffy, Bono y Yang, 2011).

**e. Importancia de la Satisfacción Laboral en el contexto laboral y educativo.** Anaya y Suárez (2007) presentan una distribución de la SL inclinado al área de educación, incorporándose en cinco dimensiones. Primero, el modelo del trabajo, basado en la labor del docente para establecer actividades y objetivos de su puesto de labor, junto con los implementos a usar y las diferentes actividades que tiene por realizar. Segundo, la calidad de vida laboral, que se define como las comodidades a las que se puede acceder a través del trabajo sean temporales y especiales, como también los servicios y restricciones de seguridad en el trabajo. Tercero, los logros personales, que se considera la dimensión que está relacionado a la formación personal y por ende de mucho valor. Cuarto, la promoción y superiores, que se basa en las oportunidades de capacitación, promoción y apoyo por parte de los superiores. Y finalmente, el salario, que es el sueldo que percibe el empleado por la labor que desempeña. Estos autores aportan con su propuesta al área de educación pues exponen diversas dimensiones que impulsan a mejorar una SL dentro de la institución educativa.

Algunos estudios, han relacionado a la SL como una influencia importante en la productividad organizacional, ya que reduce los costos asociados con los comportamientos de ausentismo y rotación laboral en los trabajadores (Wright y Davis, 2003).

Otros estudios, han confirmado que los trabajadores con baja SL tienen más probabilidades de renunciar a sus trabajos o estar más ausentes que los empleados satisfechos (Saari y Judge, 2014). Asimismo, la satisfacción es un elemento clave de la motivación laboral, ya que determina el correcto funcionamiento de la organización.

## **1.2. Evidencias empíricas**

### **1.2.1. Evidencias nacionales**

Duche y Rivera (2019) ejecutaron un estudio con el fin de examinar la relación entre felicidad y SL en los profesionales de enfermería con 83 trabajadores entre 25 y 65 años, del centro médico Alberto Seguí Escobedo de la ciudad de Arequipa (Perú). Para la variable de felicidad se hizo uso de la Escala de Felicidad de Alarcón (2006), así mismo para realizar la medición de la variable SL se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Palma (1999). Se encontró que las enfermeras en promedio poseen un nivel de satisfacción bajo, con una mayor insatisfacción en las enfermeras titulares. Por último, en la dimensión "Desempeño de la Tarea" es ubicada como la mayor satisfacción laboral, destacando al personal de enfermería por sustitución. Es decir que el estudio halló una correlación inversa y directa entre las variables felicidad del personal y satisfacción laboral.

Merino y Ruiz del Castillo (2018) determinaron como objetivo examinar la asociación entre inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos, en un grupo de 140 adultos (entre 16 y 62 años). Para ello, emplearon la Escala de IE de Wong-Law y la Escala de Satisfacción con la vida. Se alcanzó una adecuada validez y confiabilidad con un alfa de cronbach ( $> .70$ ). Como resultado determinaron que la edad

y el sexo no generan cambios significativos en la percepción de la SL. Finalmente, los autores concluyen que el uso apropiado de las emociones permite afrontar situaciones y resolver exitosamente tareas, incrementando la satisfacción con uno mismo y puede impactar en la satisfacción general.

Abarca, Apaza, Carrillo y Espinoza (2021), determinaron como objetivo describir la relación existente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en un grupo de 51 enfermeras de un Hospital regional de Arequipa (Perú). Para la variable de IE se empleó la “Escala Trait Meta Mood Scale TMMS-24” y para la SL la “Escala General de SL (Overall Job Satisfaction) NTP 394” de Warr, Cook y Wall. Se alcanzó una adecuada confiabilidad de 95 % según la prueba estadística Chi Cuadrado (X<sup>2</sup>). En este estudio determinó que en las enfermeras estudiadas (con grado y civiles) poseen una adecuada IE y moderada SL, con una relación significativa entre estas variables, consiguiendo un apropiado manejo de emociones propias y las de los demás cuando la SL en las enfermeras era mejor.

### ***1.2.2. Evidencias internacionales***

Lee (2018) decidió investigar la correlación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral y por otro lado las variables burnout y dimensiones de IE, con la participación de 167 trabajadores del servicio público en los EE. UU. Para analizar la variable IE se implementó la escala de inteligencia emocional de Wong and Law (WLEIS), por otro lado, para la satisfacción laboral y burnout, se usaron la escala de trabajo emocional del cuestionario de trabajo emocional Guy-Newman-Mastracci (GNM). Se encontró como resultado que la relación entre IE y SL es positiva, sin embargo, no

todas las dimensiones de la IE se relacionan con las SL. Por último, los hallazgos en esta investigación manifiestan que la regulación de las emociones está relacionada de manera significativa y negativa con el agotamiento y que la autoconciencia emocional es concerniente de manera significativa y positiva con la satisfacción en el trabajo.

Muhammad y Muhammad (2017) plantearon como objetivo hallar la relación entre satisfacción laboral y la inteligencia emocional con la participación de 210 maestras, que habían estado enseñando a estudiantes de secundaria durante 2 a 10 años en 35 gobiernos seleccionados al azar, para medir la variable de SL se hizo uso de los siguientes instrumentos Escala de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1979), Cuestionario de compromiso organizacional (Mowday, Steers y Porter, 1979) y la subescala de compromiso de continuidad (Allen y Meyer, 1990) y para medir la variable de IE se implementó el Test de inteligencia emocional (Schutte et al., 1998). Se obtuvo que la correlación a través de Pearson indicó que la IE es moderadamente positivo aliado con la satisfacción laboral ( $r = .22, p < .01$ ), finalmente se concluyó que los profesores con una IE alta, se encuentran más satisfechos con su trabajo, más comprometidos con sus organizaciones y su permanencia en la escuela perdura por períodos más largos.

Chen (2020) realizó su investigación para consignar la relación entre el capital psicológico (PsyCap), estrés laboral y Burnout de los trabajadores de educación especial en un grupo de 30 participantes. Para ello, empleó Tests on special education workers psychological capital, job stress and job Burnout. A través de este estudio se obtuvo que existe una relación entre capital psicológico y SL, ( $0.65 p < 0.05$ ). El autor concluye que a mayor es el nivel de capital psicológico, se incrementa el grado de SL en el trabajador de la educación especial.

Delgado, Veas, Avalos y Gahona (2021) tuvieron como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional, conflicto trabajo familia (CTF), satisfacción laboral, el desempeño (D) y la intención de dejar el trabajo (IDT), en el contexto de los docentes de educación primaria de la región de Antofagasta (Chile). Fueron seleccionados 140 docentes. Aplicaron la Escala de Inteligencia emocional de Wong y Law (2002) y para la variable SL la Escala de Macdonald y Macintyre (1997). Hallaron un Alpha de Cronbach ( $\alpha$ ) y fiabilidad compuesta (FC) por encima del valor recomendado, mayor a .7. En base a los resultados se determinó una relación positiva y directa entre IE y SL (.438), la IE se relación de forma inversa con el conflicto trabajo-familia, facilitando la regulación del conflicto, también, la SL tiene un importante efecto directo negativo sobre la intención de dejar el trabajo, y un efecto directo positivo sobre el desempeño.

### **1.3. Planteamiento del problema**

#### ***Descripción de la situación problemática***

En 2006, la Dirección General de educación básica especial aprobó la directiva de “Normas complementarias para la Conversión de los Centros de Educación Especial en Centros de Educación Básica Especial” (CEBE), prestando atención a los estudiantes con discapacidades severas y constituyendo un gran desafío en la educación básica especial (EBE).

La EBE en el Perú, tiene como objetivo alcanzar una educación de calidad y con equidad para las personas con competencias especiales y los profesionales de educación especial son los agentes promotores de la inclusión, continuación y éxito de estos estudiantes (Ministerio de Educación, 2016).

Chen (2020), menciona que los estudiantes con discapacidades tienen mayor dependencia de los trabajadores de educación especial, particularmente con los docentes; de la misma manera, la influencia de estos profesionales en la vida de los menores es más fuerte, por ello es de suma importancia una adecuada salud mental, que permita aliviar la tensión y transmitirlo a los estudiantes. La IE se considera una fuente de éxito en el trabajador, debido a que, si esta es adecuada y positiva, se considera significativa para su desarrollo laboral (Goleman y Cherniss, 2001). De igual manera, Guerrero, Rodríguez y Chambel (2019) recomiendan la inclusión de una formación en autoeficacia e inteligencia emocional para docentes a través de programas de intervención orientados a optimizar el bienestar personal y las habilidades organizativas de los profesionales que atienden personas con discapacidad intelectual.

Otro aspecto importante para estos trabajadores es su grado de satisfacción en su labor diaria; Robbins y Judge (2009) determinan la SL como la apreciación positiva sobre el propio trabajo, quiere decir que el trabajador con una adecuada SL conserva sentimientos agradables a su trabajo, del mismo modo si se siente insatisfecho conservará sentimientos desfavorables.

Para Chiavenato (2002) los trabajadores deben desarrollar sus habilidades y encontrarse con buenas condiciones dentro de la organización, también resalta que la satisfacción dependerá de la postura que el trabajador tome frente al desenvolvimiento de sus actividades y al entorno laboral. Por otro lado, se ha encontrado que el estrés influye negativamente en la SL de los trabajadores de educación especial, ocasionando en algunos casos ausentismo o rotación; y el nivel de capital psicológico afecta positivamente al grado de satisfacción en el entorno profesional de estos trabajadores



(Chen, 2020). Por todo ello, se puede afirmar que tanto la IE como la SL son factores importantes dentro de todo trabajador y en especial de los profesionales de los CEBE.

Tanto la IE como la SL son variables importantes para analizar, al jugar un rol o papel fundamental en el logro organizacional (Ahmadi, 2014, Nisbett, et.al., 2012; Wigglesworth, 2011). También, se ha encontrado que ejercen un impacto significativo, puede ser negativo en la intención de rotación laboral, y positivo en el desarrollo del compromiso laboral (Trivellas et al., 2013; Anari,2012). Por lo tanto, permiten conocer cómo es la interacción de estas variables en el contexto de los CEBE.

Para Davis y Nestrom (1985) existe una estrecha relación entre el desenvolvimiento laboral, y los deseos, necesidades, experiencias, expectativas del trabajador, por lo que la SL formará parte del conjunto de sentimientos negativos y sentimientos positivos del trabajador hacia su centro de labores.

Psilopanagioti, Anagnostopoulos, Mourtou y Niakas (2012) mencionan que, si la IE de los empleados es buena, puede ayudarlos a llevar a cabo el desempeño del trabajo emocional, aumentando así la SL. De igual manera, prestar atención a la IE de los empleados ayuda a tolerar el estrés en entornos organizacionales, mejorar la lealtad a la organización, compartir energía positiva con colegas y trabajar en equipo (Hur, Berg, y Wilderom, 2011). Estos datos nos hacen ver la necesidad de profundizar en estas variables para conseguir nuevo conocimiento.

Del mismo modo, considerando la importancia de la SL para un adecuado desempeño laboral en la población, que los factores emocionales pueden considerarse un factor que promueve la SL además, que al realizar una búsqueda de información

sobre la IE y la SL en el contexto peruano, en las bases de datos de Scientific Electronic RedalyC, PubMed Library Online (SciELO), Scopus y google scholar ,considerándose el repositorio institucional ALICIA (Concytec) empleando como palabras clave en español e inglés, inteligencia emocional (emotional intelligence), satisfacción laboral (Job satisfaction); no se encontraron investigaciones que evalúen la interacción de ambas variables en profesionales de CEBE; de esta manera surge la necesidad de examinar, si existe una relación entre la IE y la SL en el contexto peruano y en estos profesionales trabajadores.

La presente investigación es el primer estudio que describe y analiza la relación entre IE y la SL en profesionales de CEBE de Lima, brindando un panorama amplio del tema y una clara visión sobre la relación de nuestras emociones y su manejo con la satisfacción en el trabajo. Asimismo, se tuvo como propósito conocer que características sociodemográficas influyen en los resultados.

Para este estudio se cuenta con los instrumentos con propiedades psicométricas necesarias para la investigación y la autorización de su uso por parte de los investigadores que las adaptaron al contexto peruano. Además, existe amplia literatura open Access que facilita el conocimiento de las variables y sus antecedentes. También, se cuenta con la plataforma de google form gratuita para la aplicación de los instrumentos y con el software estadístico libre JASP- versión 14 que nos permite trabajar con la base de datos. La inversión económica es accesible ya que todos los programas y páginas utilizadas fueron de libre acceso; igualmente se contó con el tiempo necesario para el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **1.3.1. Formulación del problema**

#### **Problema General**

¿Qué relación hay entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?

#### **Problema Específico**

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?

¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?

¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en Profesionales de Centros de Educación Básica Especial de Lima.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar las características sociodemográficas de los profesionales de Centros

de educación básica especial de Lima.

Determinar los niveles de satisfacción laboral en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima.

Determinar los niveles de inteligencia emocional en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima.

Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral.

## **1.5. Formulación de hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

HG: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de Centros de educación básica especial de Lima.

### **1.5.2. Hipótesis nula**

H0: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en profesionales de Centros de educación básica especial de Lima.

### **1.5.3. Hipótesis específicas**

HE1: Existe asociación positiva entre Valoración de propias emociones (SEA) y satisfacción laboral.

HE2: Existe asociación positiva entre Valoración de las emociones de otros (OEA) y satisfacción laboral.

HE3: Existe una asociación positiva entre Uso de las propias emociones (UEO) y satisfacción laboral.

HE4: Existe una asociación positiva entre Regulación de las emociones (ROE) y satisfacción laboral.

## 1.6. Variables y definición operacional

**Tabla 1**  
*Definiciones operacionales*

Variable	Definición conceptual	Técnica e instrumento	Dimensiones	Ítems	Indicador
Inteligencia Emocional	“La capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y ajenos, para discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y acciones” (Salovey y Mayer, 1990, p. 189).	Esta variable se medirá a través de la Escala de IE (WLEIS de Wong y Law 2002) y el puntaje obtenido para cada dimensión.	Valoración de las propias emociones	(ítems 1,5,9,13)	Nivel bajo de inteligencia emocional (0-57)
			Valoración de las emociones de otros	(ítems 2,6,10,14)	Nivel medio de inteligencia emocional (58-74)
			Uso de las propias emociones	(ítems 3,7,11,15)	Nivel alto de inteligencia emocional (75-80)
			Regulación de las emociones	(ítems 4,8,12,16)	

Variable	Definición conceptual	Técnica e instrumento	Dimensiones	Ítems	Indicador
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral es el grado en que una persona percibe la suma de factores internos y externos sobre el trabajo (Warr, Cook, y Wall, 1979).	Versión breve de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada por Cesar Merino Soto y Alicia Boluarte Carbajal (2015).	Satisfacción intrínseca	(ítems 2,4,6,7,9,10)	Nivel bajo de satisfacción laboral (0-34)  Nivel medio de satisfacción laboral (35-50)  Nivel alto de satisfacción laboral (51-54)
			Satisfacción extrínseca	(ítems 1,3,5,8)	

## CAPÍTULO II

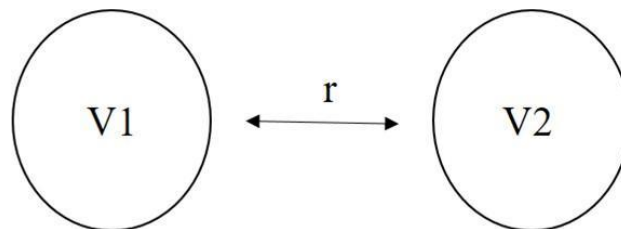
### Método

#### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación posee base empírica que consta de la relación de datos con una muestra de estudios y busca describir la relación entre las variables de IE y SL. Además, el diseño bajo el cual se desarrolla es correlacional simple, ya que establece la relación de dos variables sin presencia de una tercera variable (Ato y Vallejo, 2015). Por último, respecto a la temporalidad de la recopilación de datos de la investigación es transversal, ya que, las variables no fueron manipuladas deliberadamente, se estudiaron en su ambiente natural (Ato, López-García, y Benavente, 2013).

#### Figura 1

*Diseño del estudio*



V1: Inteligencia Emocional

V2: Satisfacción laboral

r: Correlación

## **2.2. Participantes**

La población de estudio son 204 profesionales de CEBE de Lima, tanto varones como mujeres. La selección de la muestra fue de tipo no probabilística con muestreo por conveniencia el cual consiste en acceder a sujetos que aprueben su inclusión de los mismos. Esto se apoya en la habilidad que obtienen los investigadores para acceder y aproximarse a los evaluados (Otzen y Manterola, 2017).

### **Criterios de inclusión**

Profesionales de CEBE de Lima que acepten formar parte del estudio.

Profesionales de CEBE de Lima que se encuentren laborando.

Profesionales de cualquier edad.

### **Criterios de exclusión**

Profesionales de educación básica especial que no estén laborando actualmente en un CEBE.

Profesionales de CEBE de otros departamentos del Perú.



**Tabla 2**

*Distribución de la muestra según puesto profesional*

Puesto	cantidad
Asistente social	8
Auxiliar	30
Director(a)	4
Docente	84
Psicólogo(a)	41
SAANEE	8
Secretario(a)	1
Terapista de lenguaje	11
Terapista físico	8
Terapista ocupacional	9
Total	204

**Tabla 3***Distribución de la muestra según cebes de Lima*

CEBE	Cantidad
Miraflores	9
Corazón de Maria	15
Laura Alva	9
Madre Admirable	11
Auxiliadora	12
Medalla Milagrosa	9
Guadalupe	11
República Dominicana	15
Ricardo Bentín	6
Sagrada Familia	13
San Martin de Porres	12
San Matias de Jesús	13
Solidaridad	12
Surquillo	40
Milagro de Jesús	1
Andares	1
San Martin de Porres de Sechura	3
Santa Rosa de Lima	1
Santa Isabel	10
Inmaculada	1
Total	204

## **2.3. Medición**

### **2.3.1. *La Escala de Inteligencia emocional de Wong y Law (2002)***

Fue adaptada por César Merino Soto, Manuel Lunahuana-Rosales y Rabindra Kumar Pradhan (2016). El objetivo general del instrumento es evaluar la valoración y expresión de las propias emociones para facilitar el desempeño en el contexto laboral. En su estructura consta de 4 dimensiones (valoración de las propias emociones, valoración de las emociones de otros, uso de las propias emociones y regulación de las emociones) que son evaluadas de forma individual contando con 4 ítems cada una, con 16 ítems en total. El formato de respuesta es con la escala Likert de 1 a 5. Las propiedades psicométricas fueron analizadas en una muestra de 120 adultos de ambos sexos propios de Lima-Perú.

En cuanto a su validez, en esta escala se encontró una congruencia general de los ítems, factores y solución total que estuvieron alrededor o mayor al criterio de .85 (Lorenzo-Seva y ten Berge, 2006), y específicamente 10 ítems mostraron congruencia mayor a .90. Y en lo que refiere a su confiabilidad, fue estimada tanto en variables latentes como de puntuaciones alcanzando niveles adecuados entre (alfa de Cronbach superior a .085). Los intervalos de confianza al 95 % (Bonett, 2002) para este parámetro en SEA (.812, .89), OEA (.799, .88), UEO (.839, .911) y ROE (.879, .933) también sobresalieron casi completamente el valor (.80).

### **2.3.2. *La versión breve de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979)***

Fue adaptada por Cesar Merino Soto y Alicia Boluarte Carbajal (2015). El objetivo general del instrumento es indagar sobre la satisfacción y conocer su desempeño laboral.

Esta versión breve está compuesta por 10 ítems con factores intrínsecos y extrínsecos que se evalúan unidimensionalmente. Se emplea la escala Likert de 1 a 6. Las propiedades psicométricas fueron analizadas en 204 profesionales de una institución de rehabilitación ubicada en Lima-Perú.

En cuanto a su validez, la prueba fue sometida a un análisis factorial exploratorio, para la mayor precisión de las dimensiones y se encontró evidencia de validez interna (RMSEA < 0.05; SRMR < 0.08) y relativo (CFI  $\geq$  0.95; TLI  $\geq$  0.95). Por último, se compararon la consistencia interna y la varianza extraída de cada modelo evaluado. Y en lo que refiere a la confiabilidad, esta fue estimada por el coeficiente alfa y omega, hallando un valor más alto en la versión breve utilizada, ( $\alpha$  .819 y  $\omega$  .819).

### **2.3.3. Ficha sociodemográfica**

Se elaboró una ficha sociodemográfica de 10 enunciados en los que se solicita sexo, edad, estado civil, puesto, tipo de contrato, horas de trabajo que dedica por día, horas de trabajo que dedica por semana, tiempo que lleva trabajando en el CEBE, Nombre del CEBE donde trabaja y distrito del CEBE. Las preguntas tienen una respuesta en algunos casos dicotómica y en otros politómicas. Algunas serán empleadas con fines interpretativos y otros datos como nombre del CEBE para un mejor control de los datos recopilados.

## **2.4. Procedimiento**

Como primer paso, se diseñó un Google Form con los datos correspondientes a la investigación a realizar, fue revisado y aprobado, así mismo se procedió a compartir

el enlace de acceso al formulario con los profesionales de Centro de Educación Básica Especial.

El siguiente paso, al ingresar al Google Form, se presenta un consentimiento informado en la parte inicial donde se especificó el objetivo general del estudio y aclarando que la participación es voluntaria y anónima, continua la ficha sociodemográfica y ambos cuestionarios.

Siguiendo los pasos debido a la coyuntura social por pandemia el link de acceso fue distribuido a distintos directores de Centro de Educación Básica Especial de Lima por correo electrónico para que se compartiera con los trabajadores entre docentes, psicólogos, auxiliares, terapeutas y asistentes sociales.

Finalmente, con el número de muestra esperado estos datos fueron procesados en Excel, convirtiéndose en una matriz de tabulación, para posteriormente realizar el análisis estadístico en el software JASP-versión 14, dando como resultado los datos necesarios para comprobar los objetivos planteados

## **2.5. Análisis de los datos**

Para la recolección de los datos, se utilizó el formulario de Google, posteriormente la información fue sistematizada en el programa de Microsoft Excel, y después procesada en el programa estadístico JASP Versión 14. Tras ello, se halló si los datos tenían distribución normal o no, a través de los valores de asimetría y curtosis, debería puntuar entre  $-1.5$  y  $1.5$  para determinar la normalidad de los datos, y seguidamente elegir la prueba estadística a usar.

Además, se aplicó a los instrumentos un análisis de confiabilidad a través del uso del coeficiente Omega de Mac Donald. Y para responder a los objetivos específicos se realizó un análisis de frecuencia para las variables ordinales y la descripción de las variables numéricas detallando la media y desviación estándar. Finalmente, se elaboró un análisis de correlación con el objetivo de admitir o rechazar las hipótesis propuestas, para lo que se utilizó el coeficiente de Pearson, debido a que el estudio fue de tipo correlacional con distribución normal.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente estudio se apoyó en los principios éticos establecidos en el Informe de Belmont (1978), que considera dar consentimiento informado a los participantes, la total voluntad de participar y decidir si le beneficia o no, los evaluados fueron voluntarios con la opción de retirarse de la evaluación cuando deseen. En adición, se tomaron en cuenta los Principios Éticos de los Psicólogos y Código de Conducta (APA, 2010) y Código de Ética y Deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2018), para garantizar la confidencialidad y anonimato de los participantes. Además, se empleó el programa Turnitin para validar la inexistencia del plagio.

## CAPÍTULO III

### Resultados

#### 3.1. Interpretación de resultados

**Tabla 4**

*Análisis según sexo*

Sexo	<i>f</i>	Porcentaje Válido
<i>Femenino</i>	157	76.96
<i>Masculino</i>	47	23.04
Total	204	100.00

La muestra estuvo conformada por 204 participantes, 157 femeninos que representa un 76.96% y 47 masculinos que equivalen a 23.04% del total.

**Tabla 5**

*Análisis según edad*

	Edad	
	Femenino	Masculino
N	157	47
Media	40.47	48.04
Desviación estándar	11.26	7.44
Mínimo	21.00	24.00
Máximo	62.00	58.00

Las edades de los participantes oscilan entre los 21 y 62 años (M= 40.47, DE=11.26).

**Tabla 6***Análisis según puesto de trabajo*

Puesto	<i>f</i>	Porcentaje Válido
Asistente social	8	3.92
Auxiliar	30	14.71
Director(a)	4	1.96
Docente	84	41.18
Psicólogo(a)	41	20.10
SAANEE	8	3.92
Secretario(a)	1	0.49
Terapista de lenguaje	11	5.39
Terapista físico	8	3.92
Terapista ocupacional	9	4.41
Total	204	100.00

Según el puesto, hay un mayor porcentaje en 41.18% de docentes, seguido de un 20.10% de psicólogos y un 14.71% auxiliares.

**Tabla 7***Análisis según tipo de contrato*

Tipo de contrato	<i>f</i>	Porcentaje Válido
Contratado	126	61.77
Nombrado o estable	78	38.24
Total	204	100.00

Los tipos de contrato fueron contratados 61.77% y nombrado o estable 38.24%.



**Tabla 8**

*Análisis de normalidad de dimensiones de inteligencia emocional y el total de satisfacción laboral*

	SEA	OEA	UOE	ROE	SL
N	204	204	204	204	204
Media	16.500	16.064	16.176	15.848	41.873
Desviación estándar	2.670	3.137	3.482	2.868	10.107
Asimetría	-0.510	-0.435	-0.583	-0.187	-0.800
Std. Error de asimetría	0.170	0.170	0.170	0.170	0.170
Curtosis	-0.109	-0.433	-0.551	-0.768	-0.623
Std. Error of curtosis	0.339	0.339	0.339	0.339	0.339
Mínimo	8.000	8.000	8.000	8.000	16.000
Máximo	20.000	20.000	20.000	20.000	54.000

En relación con la normalidad de los datos, se ha encontrado una distribución normal de todas las dimensiones correspondientes a las variables analizadas del análisis de asimetría y curtosis. Primero, de las cuatro dimensiones de inteligencia emocional SEA (-.510; -.109), OEA (-.435; -.433), UOE (-.510; -.109), ROE (-.187; -.768). Segundo, la variable SL (-.800; -.623).

**Tabla 9**

*Análisis de confiabilidad de inteligencia emocional y satisfacción laboral*

Estimate	McDonald's $\omega$
Escala breve de Inteligencia emocional	0.955
SEA	0.912
OEA	0.958
UOE	0.956
ROE	0.946
Escala breve de satisfacción laboral	0.968
Factores extrínsecos	0.910
Factores intrínsecos	0.971

En la tabla 9, se observa que los valores de confiabilidad para las cuatro dimensiones de la Escala breve de inteligencia emocional SEA, OEA, UOE y ROE son considerados como aceptables; asimismo, los factores extrínsecos e intrínsecos de la Escala breve de satisfacción laboral con un McDonald's  $\omega$  (De .910 a .971).

**Tabla 10**

*Análisis de correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral*

Variable		SEA	OEA	UOE	ROE	Total IE	SL					
1. SEA	Pearson's r	—										
	p-valor	—										
2. OEA	Pearson's r	0.675	***	—								
	p-valor	< .001	—									
3. UOE	Pearson's r	0.551	***	0.498	***	—						
	p-valor	< .001	< .001	—								
4. ROE	Pearson's r	0.725	***	0.719	***	0.560	***					
	p-valor	< .001	< .001	< .001	—							
5. Total IE	Pearson's r	0.857	***	0.852	***	0.793	***	0.879	***	—		
	p-valor	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—					
6. SL	Pearson's r	0.242	***	0.274	***	0.639	***	0.382	***	0.471	***	—
	p-valor	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	< .001	—	—

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

En base a la tabla 10, se hallaron correlaciones estadísticamente significativas y directamente proporcionales entre las cuatro dimensiones de la variable inteligencia emocional y su resultado general, con la variable satisfacción laboral (SL). Se halló que la significancia es mayor igual a .001, encontrándose correlación de tendencia positiva moderada (.471) entre el total de IE y SL. También, entre valoración de propias

emociones (SEA) y SL se evidencia una correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.242). Además, entre valoración de las emociones de otros (OEA) y SL, existe una correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.274). De la misma manera, entre uso de las propias emociones (UEO) y SL, se muestra una correlación de tendencia positiva lineal moderada (.0.639). Finalmente, entre regulación de las emociones (ROE) y SL los resultados muestran una correlación de tendencia positiva lineal baja- leve (.0.382).

**Tabla 11**

*Niveles de inteligencia emocional en la muestra*

IE	<i>f</i>	Porcentaje válido
Nivel Bajo	53	25.98
Nivel Medio	104	50.98
Nivel Alto	47	23.04
Total	204	100.00

En relación con los niveles de inteligencia emocional obtenidos, la muestra del estudio evidencia un nivel medio 50.98%, nivel bajo 25.98% y nivel alto 23.04%.

**Tabla 12**

*Niveles de satisfacción laboral en la muestra*

SL	<i>f</i>	Porcentaje válido
Nivel Bajo	56	27.45
Nivel Medio	97	47.55
Nivel Alto	51	25.00
Total	204	100.00

En relación con los niveles de satisfacción laboral obtenidos, la muestra del estudio evidencia un nivel medio 47.55%, nivel bajo 27.45% y nivel alto 25.00%.

**Tabla 13***Inteligencia emocional y sexos*

Sexo	Niveles de Inteligencia emocional			Total	
	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Femenino	<i>f</i>	43.00	86.00	28.00	157.00
	%	27.39 %	54.78 %	17.83 %	100.00 %
Masculino	<i>f</i>	10.00	18.00	19.00	47.00
	%	21.28 %	38.30 %	40.43 %	100.00 %
Total	<i>f</i>	53.00	104.00	47.00	204.00
	%	25.98 %	50.98 %	23.04 %	100.00 %

En la tabla 13, se evidencia como el sexo masculino destaca con niveles altos de inteligencia emocional (40.43%) de su total. Mientras que el sexo femenino presenta mayores porcentajes en los niveles medios en inteligencia emocional (54.78%).

**Tabla 14***Satisfacción laboral y sexos*

Sexo	Niveles de satisfacción laboral			Total	
	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Femenino	<i>f</i>	44.00	81.00	32.00	157.00
	%	28.03 %	51.59 %	20.38 %	100.00 %
Masculino	<i>f</i>	12.00	16.00	19.00	47.00
	%	25.53 %	34.04 %	40.43 %	100.00 %
Total	<i>f</i>	56.00	97.00	51.00	204.00
	%	27.45 %	47.55 %	25.00 %	100.00 %

En la tabla 14, se evidencia como el sexo masculino destaca en los niveles altos de satisfacción laboral (40.43%), del total. Mientras que el sexo femenino presenta mayores porcentajes en los niveles medios en satisfacción laboral (51.59%).

**Tabla 15***Niveles de satisfacción laboral y tipo de contrato*

Tipo de contrato	Niveles de satisfacción laboral			Total	
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Contratado	f	44.00	58.00	24.00	126.00
	%	34.92 %	46.03 %	19.05 %	100.00 %
Nombrado o estable	f	12.00	39.00	27.00	78.00
	%	15.39 %	50.00 %	34.62 %	100.00 %
Total	f	56.00	97.00	51.00	204.00
	%	27.45 %	47.55 %	25.00 %	100.00 %

**Chi-Squared Tests**

	Value	df	p
X <sup>2</sup>	11.528	2	0.003
N	204		

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral y los tipos de contrato, se encontraron diferencias significativas ( $p = .003$ ). Además, se observa que los profesionales de centros de educación básica especial que tienen el tipo de contrato nombrado o estable presentan mayor porcentaje en su nivel alto de satisfacción laboral (34.92%) y aquellos contratados se halla mayor porcentaje de niveles medios de satisfacción laboral (46.03%).

**Tabla 16**

*Niveles de satisfacción laboral y tiempo de servicio en el CEBE*

Tiempo de servicio en el CEBE		Niveles de satisfacción laboral			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Menos de 1 año	<i>f</i>	7.00	31.00	12.00	50.00
	%	14.00 %	62.00 %	24.00 %	100.00 %
1 a 5 años	<i>f</i>	35.00	31.00	14.00	80.00
	%	43.75 %	38.75 %	17.50 %	100.00 %
6 a 10 años	<i>f</i>	9.00	19.00	9.00	37.00
	%	24.32 %	51.35%	24.32 %	100.00 %
11 a 20 años	<i>f</i>	4.00	13.00	15.00	32.00
	%	12.50 %	40.63 %	46.88%	100.00 %
20 años a más	<i>f</i>	1.00	3.00	1.00	5.00
	%	20.00 %	60.000 %	20.00 %	100.00 %
Total	<i>f</i>	56.00	97.000	51.00	204.00
	%	27.45 %	47.55 %	25.00 %	100.00 %

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
$\chi^2$	25.975	8	0.001
N	204		

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral y los tiempos de servicio en el CEBE, se encontraron diferencias significativas ( $p < .001$ ). También, se observa que los profesionales de centros de educación básica especial que tienen de 11 a 20 años de tiempo de servicio en el CEBE presentan mayor porcentaje en su nivel alto de satisfacción laboral (46.88%) y 1 a 5 años se halla mayor porcentaje de niveles bajos de satisfacción laboral (43.75%).

**Tabla 17***Niveles de inteligencia emocional y tipo de contrato*

Tipo de contrato	Niveles de inteligencia emocional			Total	
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Contratado	f	38.00	74.00	14.00	126.00
	%	30.12 %	58.73 %	11.11 %	100.00 %
Nombrado o estable	f	15.00	30.00	33.00	78.00
	%	19.23 %	38.46 %	42.31 %	100.00 %
Total	f	53.00	104.00	47.00	204.00
	%	25.98 %	50.98 %	23.04 %	100.00 %

**Chi-Squared Tests**

	Value	df	p
X <sup>2</sup>	26.447	2	< .001
N	204		

Con respecto a los niveles de inteligencia emocional y los tipos de contrato, se encontraron diferencias significativas ( $p < .001$ ). Asimismo, se observa que los profesionales de centros de educación básica especial que tienen el tipo de contrato nombrado o estable presentan mayor porcentaje en su nivel alto de inteligencia emocional (42.31%) y en el tipo contratados se halla mayor porcentaje de niveles medios de satisfacción laboral (58.73%).

**Tabla 18**

Niveles de inteligencia emocional y tiempo de servicio en el CEBE					
Tiempo de servicio en el CEBE		Niveles de inteligencia emocional			Total
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Menos de 1 año	<i>f</i>	13.00	29.00	8.00	50.00
	%	26.00 %	58.00 %	16.00 %	100.00 %
1 a 5 años	<i>f</i>	26.00	46.00	8.00	80.00
	%	32.50 %	57.50 %	10.00 %	100.00 %
6 a 10 años	<i>f</i>	7.00	20.00	10.00	37.00
	%	18.92 %	54.05 %	27.03 %	100.00 %
11 a 20 años	<i>f</i>	6.00	7.00	19.00	32.00
	%	18.75 %	21.88 %	59.38 %	100.00 %
20 años a más	<i>f</i>	1.00	2.00	2.00	5.00
	%	20.00 %	40.00 %	40.00 %	100.00 %
Total	<i>f</i>	53.00	104.00	47.00	204.00
	%	25.98 %	50.98 %	23.04 %	100.00 %

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
X <sup>2</sup>	35.583	8	< .001
N	204		

Con respecto a los niveles de inteligencia emocional y el tiempo de servicio en el CEBE, se encontraron diferencias significativas ( $p < .001$ ). Además, se observa que los profesionales de centros de educación básica especial que tienen de 11 a 20 años de tiempo de servicio en el CEBE presentan mayor porcentaje en su nivel alto de inteligencia emocional (59.38%) y 1 a 5 años se haya mayor porcentaje de niveles bajos de satisfacción laboral (32.50%).



## **CAPÍTULO IV**

### **Discusión**

El propósito del presente estudio fue determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, en profesionales de Centros de educación Básica Especial. La muestra obtenida estuvo conformada por 204 trabajadores con edades entre 21 y 62 años (Tabla 5), se evaluó a ambos sexos, pero se obtuvo una mayor muestra del sexo femenino, dado que son más las damas profesionales en el ámbito educativo (Tabla 4). Al obtener una muestra no homogénea, no se pudo determinar diferencias significativas entre sexos y variables. No obstante, cabe acotar que algunos estudios indican que se han encontrado relaciones muy pequeñas o nulas entre la edad y sexo, para inteligencia emocional (Fareselli, Massimiliano y Freedman, 2006; Kistic, 2019; Tagoe y Quarshie, 2016). De la misma manera, Merino y Ruiz del Castillo (2018) determinaron que, en adultos peruanos, la edad y el sexo no generan cambios significativos en la percepción de la satisfacción laboral.

Sánchez, Fernández, Montañés y Latorre (2008), formulan que las mujeres tienden a subestimarse en el manejo de sus emociones, mientras que los varones tienden a sobreestimar sus capacidades emocionales. Ello podría evidenciarse en los resultados existe un mayor porcentaje del sexo masculino que se califica en los niveles altos de inteligencia emocional y un menor porcentaje del sexo femenino (Tabla 13).

Continuando con el análisis de los datos obtenidos, se observó que, en cuanto a tipo de contrato, aquellos con contrato estable fueron quienes en mayor porcentaje

poseen un alto nivel de inteligencia emocional y de satisfacción laboral; mientras que los trabajadores contratados tienen mayor porcentaje en el nivel medio y bajo, tanto de inteligencia emocional como en satisfacción laboral (Tabla 15 y 17). Esto podría explicarse considerando que aquellos individuos con mayor inteligencia emocional, tienden a percibir más éxito laboral (Urquijo, Extremera y Azanza, 2019); y obtienen mejores oportunidades de desarrollo y línea de carrera, así como la estabilidad laboral, generando mayor satisfacción laboral (Castillo, 2014).

Asimismo, en cuanto al tiempo de servicio, aquellos trabajadores que laboran a su CEBE entre 11 y 20 años fueron quienes en mayor porcentaje poseen un alto nivel de inteligencia emocional y de satisfacción laboral; mientras que los trabajadores que laboran entre 1 a 5 años, tienen mayor porcentaje de niveles bajos, tanto en inteligencia emocional como en satisfacción laboral (Tabla 16 y 18). Esto, podría relacionarse a que la inteligencia emocional ejerce un impacto positivo en el desarrollo del compromiso laboral y disminuye la intención de rotación laboral (Trivellas et al., 2013; Anari, 2012). Por lo que, estos profesionales que laboran por muchos años en su institución están comprometidos y satisfechos laboralmente, gracias a su alto nivel de inteligencia emocional.

El profesional que presenta altos niveles de inteligencia emocional manifiesta una actitud satisfecha, generando en él un compromiso mayor con su centro de trabajo y su estabilidad permanece por más tiempo (Muhammad y Muhammad, 2017), esto quiere decir que la inteligencia emocional favorece las relaciones emocionales y sociales y ayuda a mejorar la comprensión a los demás y hacia uno mismo (Baron, Handley y Fund 2005). De esta manera, la satisfacción laboral contribuye a la organización ya que esta

propicia una reducción de gastos producidas por faltas de los trabajadores y las nuevas contrataciones (Wright y Davis, 2003), de modo que si el trabajador manifiesta un bajo nivel de satisfacción laboral existe mayor posibilidad de que esté presente su renuncia o que se ausente con más frecuencia (Saari y Judge 2014). Entonces si un trabajador mantiene una inteligencia emocional óptima, es probable que posea una mayor satisfacción laboral y esto generará una mejor productividad organizacional, reduciendo costos por faltas y renunciaciones.

Los resultados de esta investigación permitieron comprobar la hipótesis general, que propone una relación positiva y estadísticamente significativa entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de Centros de educación básica especial de Lima, se halló que la significancia es mayor igual a .001, encontrándose correlación de tendencia positiva moderada (.471). La literatura confirma relaciones significativas entre estas variables, en varias poblaciones. En nuestro país, el estudio de Abarca, Apaza y Carillo (2021) encontraron una correlación positiva entre ambas variables en una muestra de enfermeras.

En la presente investigación, se hallaron correlaciones estadísticamente significativas entre las cuatro dimensiones de inteligencia emocional con la variable satisfacción laboral en general (Tabla 10); lo que diverge parcialmente con otros hallazgos, como el de Trivellas, Gerogiannis y Svarna (2013), donde hallaron que solo la autoevaluación de la emoción (SEA) y uso de la emoción (UOE) entre los cuatro componentes de la inteligencia emocional son consistentes con la asociación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Además, Lee (2018) que tuvo entre sus objetivos analizar la correlación entre estas dos variables halló que la dimensión de Valoración de las propias emociones (SEA) se encuentra relacionada significativamente y positivamente con la satisfacción laboral. De igual manera, Muhammad y Muhammad (2017) tuvieron como objetivo hallar el compromiso entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional, con la participación de 210 maestras, hallando una correlación moderada positiva y concluyó que los profesores con una inteligencia emocional alta están más satisfechos con su trabajo.

Sobre la hipótesis específica 1, existe asociación positiva entre valoración de propias emociones (SEA) y satisfacción laboral (SL), los resultados muestran que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables y correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.242). Salovey y Mayer (1997) consideran que la valoración de propias emociones es la autoevaluación que una persona llega a realizar de sus propios sentimientos y emociones, llevando a comprenderlos y manifestarse de una manera sencilla, así como también identificar y entender las emociones en su manifestación de expresión facial, postura corporal y el tono de voz, de manera que así, se obtiene la capacidad de lograr diferenciar convenientemente entre las diversas emociones existentes. Así también, Tejeros y Fernández (2009) plantean funciones para el trabajador, refiriéndose a los objetivos o metas personales o también laborales que este se proponga y logre haberlo alcanzado es llamado autorrealización, refiriéndose básicamente a potenciar aquellas habilidades y capacidades, para lograr aquello que se quiere, estos autores lo definen como la naturaleza intrínseca que se encuentra en el trabajador, esto es importante pues se lleva a una valoración de las propias emociones y su permanencia en el trabajo por más tiempo.

Sobre la hipótesis específica 2, existe asociación positiva entre valoración de las emociones de otros (OEA) y satisfacción laboral (SL), los resultados muestran que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables y correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.274). Según Salovey y Mayer (1997) definen la valoración de las emociones de otros como la capacidad que la persona posee para darse cuenta de las emociones de otros, comprender cómo las emociones pueden repercutir negativamente en él, así como también mostrar empatía y sensibilidad a los sentimientos ajenos. Según Lane y Schwartz (1987) la habilidad de reconocer y entender las emociones de los demás, tanto como los propios es llamado conciencia emocional, dominio de inteligencia que la persona ha construido en él y esto se relaciona con lo mencionado por Warr, Cook y Wall (1979), donde mencionan que la manera que se presenta la satisfacción laboral, es a través de características intrínsecas que él propio trabajador posee, aquí se encuentra las relaciones interpersonales, son toda interacción que mantiene el trabajador con su entorno en su centro de trabajo, así también esta característica es esencial, pues se encarga de forjar sentimientos positivos, necesarios para la realización laboral y compromiso con el trabajo.

Sobre la hipótesis específica 3, existe asociación positiva entre uso de las propias emociones (UEO) y satisfacción laboral (SL), los resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables y correlación de tendencia positiva lineal moderada (.0.639). Esto se apoya en lo propuesto por Wong y Law (2002) quienes conceptúan el uso de la emoción como la capacidad de usar las emociones para dirigirse a la positividad, la productividad, desempeño y estímulo; mencionando que una persona que dirige sus emociones de manera positiva y productiva sería capaz de

animarse a mejorar continuamente en distintos aspectos de su vida, y entre ellos se puede considerar a la vida laboral. Entonces, el uso de las emociones se relaciona con la satisfacción laboral, ya que las personas que hacen uso de sus emociones, se proyectan metas, incrementan su creatividad y muestran mayor persistencia frente a las dificultades dentro de sus labores de trabajo (Mayer, Roberts y Barsade, 2007).

Asimismo, algunos estudios como el de Shimazu y Odahara (2004) mencionan que los empleados con alta inteligencia emocional pueden usar sus habilidades en el uso de sus emociones para fomentar interacciones positivas que ayuden a elevar su propia moral, así como la moral del grupo, y contribuir positivamente a la experiencia de satisfacción laboral. De la misma manera, el uso de las emociones está relacionado con la automotivación; además, según Aloysius y Christy (2012) señalan que es probable que los empleados con alta inteligencia emocional experimenten unos altos niveles de satisfacción laboral porque pueden utilizar su capacidad para automotivarse, lo que juega un papel vital en el desempeño y satisfacción.

Robbins y Judge (2009) refieren también que al existir sentimientos agradables por parte del trabajador hacia sus actividades laborales, podrá desempeñarse satisfactoriamente, mostrando un adecuado rendimiento y viceversa, si el trabajador presenta incomodidad e insatisfacción, los sentimientos que resaltan serán dañinos para su rendimiento laboral, además Merino y Ruiz del Castillo (2018) mencionan que la satisfacción con uno mismo, así como sentir satisfacción de manera general se obtiene a través de un adecuado manejo de las emociones y de obtener buenos resultados al solucionar las diversas actividades encomendadas.

Sobre la hipótesis específica 4, existe asociación positiva entre regulación de las emociones (ROE) y satisfacción laboral (SL), los resultados muestran que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables y correlación de tendencia positiva lineal baja- leve (.0.382). Wong y Law (2002) consideran que la regulación de las emociones, es la capacidad de una persona para regular sus emociones y recuperarse de la angustia psicológica. Las personas serán capaces de volver a los estados psicológicos normales después de regocijarse o sentirse molesto; así también tendrían un mejor control de sus emociones y estarían menos propensos a perder los estribos. Entonces, la regulación de emociones sería un mediador para lograr una adecuada inteligencia emocional.

De esta manera, los trabajadores con adecuada inteligencia emocional, tienen más probabilidades de tener niveles más altos de satisfacción laboral porque son más hábiles para identificar sentimientos de frustración y estrés, posteriormente, regular esas emociones para desarrollar estrategias, y perseverancia para hacer frente a las consecuencias negativas; mientras que los trabajadores con baja inteligencia emocional, no podrían regular con facilidad su estrés; las dificultades en regular las emociones perjudican a la gestión de una situación ambiental laboral de estrés, lo que podría ocasionar una baja satisfacción laboral (Copper y Sawaf, 1997; Shooshtarian, Ameli y Amini, 2013). Por lo que, la regulación emocional contribuiría a contrarrestar angustia o estrés (Tencio, Mendoza y López, 2020).

La inteligencia emocional se considera una fuente de éxito en el trabajador, debido a que, si esta es adecuada y positiva, se considera significativa para su desarrollo laboral (Goleman y Cherniss, 2001). En la misma línea, los trabajadores que identifican,

manifiestan y manejan adecuadamente sus emociones son mejor aceptados y entendidos por sus colegas, dando como resultado satisfacción y desarrollo de su trayectoria profesional (Trivellas, Gerogiannis y Svarna 2013). Por ello, podemos afirmar que los profesionales de centros de educación básica especial son trabajadores con un adecuado manejo y expresión de sus emociones con un 50.98% de nivel medio en inteligencia emocional, que le permiten a la par tener un nivel medio de satisfacción laboral 47.55% (Tablas 11 y 12).

En adición, la muestra obtenida estuvo conformada en su mayoría por docentes (Tabla 6), por ello este estudio contribuye también a la información sobre profesores. Analizando resultados de otras investigaciones, encontramos que Mérida-López, Bakker y Extremera (2019), sugieren que la inteligencia emocional actúa como un recurso personal, ayudando a los educadores a lidiar con los efectos de estrés, incrementando la satisfacción y el compromiso laboral, evidenciado principalmente en el (UOE) y la (ROE). Asimismo, se afirma que los profesores con buena inteligencia emocional tendrían más probabilidades de descifrar sus emociones, manejando situaciones exigentes y presentando mayor dedicación y absorción en el trabajo. Otro estudio de Yin, Lee, Zhang y Jin (2013) encuentra que la inteligencia emocional de los profesores tiene un impacto significativo en su sentido de satisfacción, ya que un alto nivel de inteligencia emocional aumenta la satisfacción docente, lo que apoya a la relevancia de la inteligencia emocional, asimismo esta es beneficiosa para el bienestar psicológico, y puede tener un efecto protector en la labor emocional. Ello es complementario a la psicología positiva, al facilitar el sentido de felicidad y bienestar subjetivo (Bar-On, 2010).



Las implicancias prácticas del estudio se orientan a que los resultados obtenidos pueden brindar información útil para identificar si existe satisfacción laboral y regular la inteligencia emocional de los profesionales que trabajen en un Centro de Educación Básica Especial, como docentes, auxiliares, terapeutas, psicólogos, entre otros, lo que es importante porque ambas variables tienen importancia dentro del ámbito laboral. En base a la implicancia teórica podemos encontrar que el actual estudio de investigación es el primero que se realiza a los profesionales que laboran en Centros de Educación Básica Especial de Lima. La importancia de la inteligencia emocional de los profesionales trabajadores, radica en el uso adecuado de las estrategias laborales emocionales. Como Goleman (1995) argumentó que la inteligencia emocional debería volverse cada vez más valorada en el lugar de trabajo en el futuro.

En esta investigación se ubicaron amenazas a la validez interna, ya que la pandemia por COVID-19, ha concebido gran incertidumbre y vulnerabilidad emocional en los profesionales de los CEBE, quienes viven un gran cambio al pasar de una modalidad física y constante interacción a una modalidad totalmente virtual, cambiando su entorno físico laboral habitual por un espacio dentro de su hogar y modificando las estrategias para su adecuado desenvolvimiento laboral; además de limitar sus interacciones sociales tanto como con sus colegas como sus estudiantes con habilidades diferentes, lo que podría haber modificado sus percepciones en las encuestas de autoinforme. También, por las medidas sanitarias actuales se optó por una evaluación a través de formulario virtual y se cree que la falta del control del espacio y contexto en que fueron respondidas las escalas, pueden generar un sesgo. En adición, los instrumentos empleados no contaron con baremos para su interpretación, por lo que

fueron creados en base a la información estadística obtenida. Asimismo, respecto a la validez externa, no se puede generalizar los resultados en otras poblaciones, al ser la muestra limitada y concentrada en una sola región del país, además que se empleó un muestreo probabilístico por conveniencia; debido a la dificultad de acceder a la muestra por la pandemia por Covid-19.

## CONCLUSIONES

Se obtuvo una muestra de 204 participantes, conformado por 157 mujeres y 47 varones, todos profesionales de Centros de Educación Básica Especial de Lima. En primer lugar, se determinó una correlación estadísticamente significativa y de tendencia positiva moderada (.471) entre la variable inteligencia emocional (IE), con la variable satisfacción laboral (SL).

En segundo lugar, también se hallaron correlaciones estadísticamente significativas entre las dimensiones de la IE con el total de SL: Entre valoración de propias emociones (SEA) y SL se evidenció una correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.242); entre valoración de las emociones de otros (OEA) y SL, se obtuvo una correlación de tendencia positiva lineal baja-leve (.0.274); entre uso de las propias emociones (UEO) y SL, una correlación de tendencia positiva lineal moderada (.0.639); finalmente, entre regulación de las emociones (ROE) y SL los resultados muestran una correlación de tendencia positiva lineal baja- leve (.0.382).

En tercer lugar, se determinó que, en cuanto a los niveles de inteligencia emocional, predomina el nivel medio con 50.98%, seguido del nivel bajo 25.98%, y nivel alto 23.04%.

En cuarto lugar, se evidenció que, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, predomina el nivel medio con 47.55%, seguido del nivel bajo 27.45%, y nivel alto 25.00%.

En quinto lugar, se evidencia que el sexo masculino evaluado presentó niveles altos en las variables estudiadas, sin embargo, estas diferencias no son determinantes debido a que no se evaluó una muestra homogénea (misma cantidad de varones y mujeres). En adición, el presente estudio determinó que aquellos profesionales

nombrados y que mantienen un tiempo de servicio entre 11 a 20 años muestran un nivel alto de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras investigaciones realizar análisis de regresión lineal para identificar la relación de dependencia entre ambas variables. También es importante considerar variables como estilo de liderazgo, relaciones interpersonales e incentivos, pues brinda una relación cercana a la Satisfacción Laboral (Morillo, 2006).

Además, en investigaciones futuras deberían ampliar la muestra, considerando a profesionales de otras regiones del Perú con el objetivo de ampliar la información desde otras realidades de nuestro país.

Así también se recomienda realizar con frecuencia evaluaciones a profesionales que laboren en un Centro de Educación Básica Especial, para mantener el nivel de satisfacción laboral adecuado, como también regular su inteligencia emocional, ya que son garantía de realizar una adecuada labor, cumplir las metas planteadas y mantener una apropiada relación con el trabajo.

Por último, se recomienda ejecutar programas de intervención que fortalezcan la inteligencia emocional en estos profesionales que atienden a niños con habilidades diferentes, para mejorar la satisfacción laboral en sus Centros de Educación Básica Especial.

## REFERENCIAS

- Anaya, D., y Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*, 344, 217-243. [http://www.revistaeducacion.mec.es/re344\\_09.html](http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09.html)
- Armstrong, A., Galligan, R., y Critchley, C. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and Individual Differences*, 51(3), 331-336. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2011.03.02>
- Ato, M., López-García, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Analisis de Psicología/Annals of Psychology*, 29(3), 1038-1059.
- Ato, M., y Vallejos, G. (2015). *Diseño de investigación en psicología*. (1º ed). Madrid, España: Ediciones Pirámide
- Bao, X., Xue, S., y Kong, F. (2015). Dispositional mindfulness and perceived stress: The role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 78, 48-52.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence. In P. Fernández-Berrocal and N. Extremera (Guest Editors), *Special Issue on Emotional Intelligence*. *Psicothema*, 17, 1-29. [https://www.researchgate.net/publication/6509274\\_The\\_Bar-On\\_Model\\_of\\_Emotional-Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/6509274_The_Bar-On_Model_of_Emotional-Social_Intelligence)

- Bar-On, R., Handley, R., y Fund, S. (2005). *The impact of emotional and social intelligence on performance*. Mahwah, Lawrence Erlbaum.  
<https://psycnet.apa.org/record/2005-11449-001>
- Berkovich, I., y Eyal, O. (2020). *Un modelo de liderazgo emocional en las escuelas: liderazgo eficaz para apoyar el bienestar emocional de los maestros*. Routledge.  
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4518/1/TFG001308.pdf>
- Boluarte, A., y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: Evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 21 (2), 235-243.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68643124006>
- Boyatzis, R. (2009). Competencies as a behavioral approach to emotional intelligence. *Journal of Management Development*, 28 (9), 749-770.  
<https://doi.org/10.1108/02621710910987647>
- Boyatzis, R., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). *Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI)s*. In R. Bar-On and J.D.A. Parker (eds.), *Handbook of emotional intelligence*.  
[http://www.eiconsortium.org/reprints/clustering\\_competencies\\_insights\\_from\\_the\\_eci360.html](http://www.eiconsortium.org/reprints/clustering_competencies_insights_from_the_eci360.html)
- Celina, H., y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580.  
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>

Chen, J. (2020). Relationship between psychological capital, job stress and job burnout of special education workers. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29 (1), 1325-1331. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.191>

Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill. 5ª. Edición.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Cho, H., Choi, Y., Jeon, M. y Jung, G. (2015). Factores que afectan la productividad de enfermería de las enfermeras clínicas: Centrado en la inteligencia emocional y el burnout. *The Journal of the Korea Contents Association* , 15 (9), 307-316.

Copper, R., y Sawaf, A. (1997). *Estrategia Emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Cuadra, A., y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (22), 43-58.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=650/65027764004>

Davis, K., y Nestrom, J. (1985). *Human Behavior at work: Organizational Behavior*, 7 editions. New York: McGraw Hill.  
[https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento\\_Humano\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Newstrom](https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom)



- Dekker, M., Koot, H., Ende, J., y Verhulst, F. (2002). Emotional and behavioral problems in children and adolescents with and without intellectual disability. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 43(8), 1087-1098.
- Duche, A., y Rivera, G. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Revista electrónica trimestral de enfermería*, 18 (2), 353–373. [https://doi: 10.6018 / eglobal.18.2.334741](https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741)
- Fareselli, L., Massimiliano, G., y Freedman, J. (2006). Age and emotional intelligence. White Paper Research on Emotional Intelligence, 1-10. [https://prodimages.6seconds.org/media/WP\\_EQ\\_and\\_Age.pdf](https://prodimages.6seconds.org/media/WP_EQ_and_Age.pdf)
- Fernández, R., Cobos, P., y Figueroa, M. (2015). Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41.
- García, M., y Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Eumed. [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria\\_clima\\_organizacional\\_de\\_liskert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_clima_organizacional_de_liskert.html)
- George, J., y Jones, G. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior*. Fifth Edition, Pearson/Prentice Hall, New Jersey. <https://www.semanticscholar.org/paper/Understanding-and-Managing-Organizational-Behavior-George-Jones/de6a8351a224a7d086bf08f534c3e8b2f64b2417>

Glomb, T., Duffy, M., Bono, J., y Yang, T. (2011). Mindfulness at work, *Research in personnel and human resource management*, 30, 115-157. [https://doi:10.1108/S0742-7301\(2011\)0000030005](https://doi.org/10.1108/S0742-7301(2011)0000030005)

Goleman, D. (1995). *What is your emotional intelligence quotient? You will soon find out.* Utne Reader, November / December

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence.* New York: Bantam Books. (Trad. Cast. Kairós, 1999).

Goleman, D., y Cherniss, C. (2001). *The emotionally intelligent workplace.* New York: Bantam Books.

Gross, J. (1999). Regulación de las emociones y las emociones. *Manual de personalidad: teoría e investigación*, 2, 525-552. <https://www.researchgate.net/publication/220034064>

Gross, J., y Jazaieri, H. (2014). Emotion, emotion regulation, and psychopathology: An affective science perspective. *Clinical Psychological Science*, 2, 387-401. [https://doi:10.1177/2167702614536164](https://doi.org/10.1177/2167702614536164)

Guerrero, E., Rodríguez, M., y Chambel, M. (2019). Engagement in carers of persons with intellectual disabilities: the role of self-efficacy and emotional intelligence. *Disability and Rehabilitation*, 1-9. [https://doi:10.1080/09638288.2018.1526976](https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1526976)

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Wiley and Sons.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction.* New York: Harper and Brothers.

- Hur, Y., Berg, P., y Wilderom, C. (2011). Transformational leadership as a mediator between emotional intelligence and team results, *The Leadership Quarterly*, 22(4), 591-603.  
[https://www.academia.edu/28959915/Transformational\\_leadership\\_as\\_a\\_mediator\\_between\\_emotional\\_intelligence\\_and\\_team\\_outcomes](https://www.academia.edu/28959915/Transformational_leadership_as_a_mediator_between_emotional_intelligence_and_team_outcomes)
- Kaliski, B. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance, Second edition*. Detroit: Thompson Gale. <https://vdoc.pub/documents/encyclopedia-of-business-and-finance-6v4b8opp63f0>
- Kisic, D. (2019). *Emotional Intelligence in teachers from a Commercial Aviation Technical Institute in Lima, Peru, during the year 2019* [Tesis de maestria, Tampere University of Applied Sciences]. Repositorio Tampere University of Applied Sciences. <https://www.theseus.fi/handle/10024/264363>
- Lane, D., y Schwartz, E. (1987). Levels of emotional awareness: A cognitive-developmental theory and its application to psychopathology. *American Journal of Psychiatry*, 144, 133-143. <https://doi.org/10.1176/ajp.144.2.133>
- Lee, J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *Revista Internacional de Ciencias Administrativas*. <https://doi:10.1177/0020852316670489>
- Livesey, P. (2017). Goleman-Boyatzis Model of Emotional Intelligence for Dealing with Problems in Project Management. *Construction Economics and Building*, 17 (1), 20-22. <https://doi:10.5130/ajceb.v17i1.5101>

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15.
- Maslow, A. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*, 50 (4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mattingly, V., y Kraiger, K. (2018). *¿Se puede entrenar la inteligencia emocional? Una investigación metaanalítica*. Revisión de la gestión de recursos humanos. <https://doi:10.1016/j.hrmr.2018.03.002>
- Mayer, J., y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17 (4), 433–442. [https://doi:10.1016/0160-2896\(93\)90010-3](https://doi:10.1016/0160-2896(93)90010-3).
- Mayer, J., y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? *Intelligence*, 4 (2), 403-422. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.385.1776&rep=rep1&type=pdf>
- McClelland, D. (1962). *Business Drives and National Achievement*. Estados Unidos: Harvard Business Review. <https://www.econbiz.de/Record/business-drive-and-national-achievement-mcclelland-david-clarence/10002418996>
- Merino, C., Lunahuaná, M., y Pradhan, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *LIBERABIT. Revista Peruana De Psicología*, 22(1), 103-110. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.09>

- Merino, C., y Carbajal, A. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. *Liberabit*, 21(2), 235-243. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200006&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200006&lng=es&tlng=pt).
- Merino, C., y Ruiz-del Castillo, C. (2018). Explorando el vínculo de la inteligencia emocional y la satisfacción con la vida en adultos peruanos. *Ansiedad y estrés*, 24 (2018), 140-143. <https://doi:10.1016/j.anyes.2018.03.004>
- Muhammad, M., y Muhammad, Khan. (2017). Emotional Intelligence and Job Performance of High School Female Teachers. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 32 (2), 333-351. [https://www.researchgate.net/publication/322314838\\_Emotional\\_Intelligence\\_and\\_Job\\_Performance\\_of\\_High\\_School\\_Female\\_Teachers](https://www.researchgate.net/publication/322314838_Emotional_Intelligence_and_Job_Performance_of_High_School_Female_Teachers)
- Perea, J., Sánchez, L., y Fernández, P. (2008). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental en un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia*, 4(7), 65-89. [https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras\\_de\\_salud\\_mental.pdf](https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras_de_salud_mental.pdf)
- Perry, M., Creavey, K., Arthur, E., Chance Humer, J., Lundgren, P., y Rivera, I. (2020). *Cultivating emotional intelligence in child welfare professionals: A systematic scoping review*. *Child Abuse & Neglect*, 104438. [doi:10.1016/j.chiabu.2020.104438](https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104438)

Psilopanagioti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E., y Niakas, D. (2012), Emotional Intelligence, emotional work and job satisfaction among physicians in Greece, *BMC Health services research*, 12(463), 1-12. <https://doi:10.1186/1472-6963-12-463>

Reyes (2003). Resiliencia y satisfacción laboral en profesores de colegios municipales y particulares subvencionados de la comuna de Machalí. *Estudios pedagógicos*, 43 (1), 75-86. [https://www.researchgate.net/publication/320510037\\_Resiliencia\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_profesores\\_de\\_colegios\\_municipales\\_y\\_particulares\\_subvencionados\\_de\\_la\\_comuna\\_de\\_Machali](https://www.researchgate.net/publication/320510037_Resiliencia_y_satisfaccion_laboral_en_profesores_de_colegios_municipales_y_particulares_subvencionados_de_la_comuna_de_Machali)

Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica (13a ed.)*. Estados Unidos: Pearson Prentice Hall. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Saari, L., y Judge, T. (2014). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407. <https://doi:10.1002/hrm.20032>

Salovey, P., y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Seguí, M., Martínez, M., Molina, M., y Ramada, J. (2017). Discapacidad laboral auto-percibida en trabajadores de un centro de educación especial. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 20(4), 203-213. <https://dx.doi.org/10.12961/apr.l.2017.20.04.2>

- Shimazu, A., y Odahara, T. (2004). El control laboral y el apoyo social como recursos de afrontamiento en la satisfacción laboral. *Psychological Reports*, 94 (2), 449–456. <https://doi.org/10.2466/PR0.94.2.449-456>
- Statt, D. (2004). *The Routledge Dictionary of Business Management, Third edition*. Routledge Publishing, Detroit. <https://www.routledge.com/The-Routledge-Dictionary-of-Business-Management/Statt/p/book/9780415328197#>
- Tagoe, T., y Quarshie, E. N.-B. (2016). *The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra*. *Nursing Open*, 4(2), 84–89. <https://doi:10.1002/nop2.70>
- Tejeros, C., y Fernández, J. (2009). Medición de la satisfacción laboral en la dirección escolar. *Relieve*, 15(2), 1-16. <https://doi.org/10.7203/relieve.15.2.4160>
- Tencio, C., Mendoza, V., y López, S. (2020). La regulación emocional y el estrés en población trabajadora costarricense. *Presencia*, 16 (18). 25-29.
- Ting, Y. (1996). Análisis de la satisfacción laboral de la fuerza laboral federal de cuello blanco: Hallazgos de la Encuesta de Empleados Federales. *The American Review of Public Administration*, 26 (4), 439-456. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/027507409602600404>
- Triscari, C., Vilotta, N., Solanes, A., Pons, I., del Río, B. M., y Zaragoza, F. (2018). Calidad objetiva y subjetiva del servicio hospitalario de los profesionales sanitarios: comparación entre trabajadores españoles e italianos. In *VIII Congreso*

*Internacional de Investigación e Intervención en Recursos Humanos: Salud Ocupacional, Tecnología y Talento.*

- Tsai, Y. (2011). Relationship between Organizational Culture, Leadership, Behavior and Job Satisfaction. *BMC Health Services Research*, 11(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-98>
- Urquijo, I., Extremera, N., y Azanza, G. (2019). The contribution of emotional intelligence to career success: Beyond personality traits. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4809.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons. <https://www.worldcat.org/title/work-and-motivation/oclc/243731>
- Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi:10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Wong, C., y Law, K (2002). Los efectos de la inteligencia emocional del líder y el seguidor en el desempeño y la actitud: un estudio exploratorio. *El liderazgo trimestral*, 13 (3), 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Wright, B., y Davis, B. (2003). Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. *The American review of public administration*, 33(1), 70-90.



## **ANEXO A**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Solicitamos su participación voluntaria para la presente investigación, conducida por Lourdes Deysy Ito Chura y Jessica Elias Mantilla, alumnas de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es conocer aspectos relacionados a su sentir frente al ámbito laboral y sus formas de ser emocionalmente.

Si accede a participar, se le pedirá responder 2 cuestionarios, que le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La información será confidencial y utilizada sólo para fines de esta investigación. Además, su participación quedará en anonimato y en caso de dudas sobre la investigación, las podrán realizar a los correos [lourdes\\_ito@usmp.pe](mailto:lourdes_ito@usmp.pe) y [jessica\\_elias@usmp.pe](mailto:jessica_elias@usmp.pe)

Desde ya, agradecemos su participación.

Marque lo que corresponda según su decisión de participar en la investigación:

**ACEPTO PARTICIPAR.....**

**NO ACEPTO PARTICIPAR.....**

## ANEXO B

### FICHA DE DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

**SEXO:** Masculino (2)

Femenino (1)

**EDAD:** .....

**ESTADO CIVIL** (Marcar con una x según corresponda):

1	Soltero (a)
2	Casado (a)
3	Conviviente
4	Divorciado/ separado(a)
5	Viudo (a)

**¿CUÁL ES EL PUESTO QUE TIENE DENTRO DEL CEBE?** Marcar con una x según corresponda):

1	Asistente social
2	Auxiliar
3	Director
4	Docente
5	Psicólogo (a)

6	SAANEE
7	Secretaria
8	Terapista de Lenguaje
9	Terapista Física
10	Terapista Ocupacional

**TIPO DE CONTRATO** (Marcar con una x según corresponda):

1	Contratado (honorarios, planilla)
2	Nombrado o estable

**HORAS DE TRABAJO QUE DEDICA POR DÍA** (Marcar con una x según corresponda):

1	1 a 2 horas
2	2 a 3 horas
3	3 a 4 horas
4	4 horas a más

**HORAS DE TRABAJO QUE DEDICA POR SEMANA: .....**

1	1 a 10 horas
2	11 a 20 horas
3	21 a 30 horas
4	31 a 40 horas
5	41 a 50 horas
6	51 a 60 horas

**TIEMPO QUE LLEVA TRABAJANDO EN EL CEBE** (Marcar con una x según corresponda):

1	Menos de 1 año
2	1 a 5 años
3	6 a 10 años
4	11 a 20 años
5	20 años a más

**NOMBRE DEL CEBE DONDE TRABAJA: .....**

1	Miraflores
---	------------

2	Corazón de Maria
3	Laura Alva
4	Madre Admirable
5	Auxiliadora
6	Medalla Milagrosa
7	Guadalupe
8	República Dominicana
9	Ricardo Bentin
10	Sagrada Familia
11	San Martin de Porres
12	San Matías de Jesús
13	Solidaridad
14	Surquillo
15	Milagros de Jesús
16	Andares
17	San Martin de Porres de Sechura
18	Santa Rosa de Lima

19	Santa Isabel
20	Inmaculada

**DISTRITO DEL CEBE DONDE TRABAJA: .....**

1	Ancón
2	Barranco
3	Carabaylo
4	Cercado de Lima
5	Chaclacayo
6	Comas
7	La Victoria
8	Lince
9	Magdalena del Mar
10	Miraflores
11	Rimac
12	San Borja
13	San Juan de Lurigancho

14	San Juan de Miraflores
15	San Luis
16	San Martín de Porres
17	Surquillo
18	Chorrillos

## ANEXO C

### MATRIZ DE INVESTIGACION: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE CENTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA ESPECIAL DE LIMA

Variables y población de estudio	Modelo teórico	Instrumento de medición derivado del modelo teórico	Dimensionalidad del instrumento de medición	Formulación del problema de investigación	Objetivos	Métodos
<b>Variable 1:</b> Inteligencia Emocional	Modelo teórico de Wong y Law	Escala de IE WLEIS	Valoración de las propias emociones Valoración de las emociones de otros Uso de las propias emociones Regulación de las emociones	<b>General:</b> ¿Qué relación hay entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?  <b>Específicos:</b> ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?  ¿Cuáles son los niveles de	<b>General:</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en Profesionales de Centros de Educación Básica Especial de Lima.  <b>Específicos:</b> Determinar las características sociodemográficas de los profesionales de Centros de educación básica especial de Lima. Determinar los niveles de satisfacción	<b>Categoría:</b> Empírica <b>Diseño:</b> Correlacional <b>Tipo:</b> No experimental Transversal <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Participantes:</b> 204 profesionales de Centros de Educación Básica Especial
<b>Variable 2:</b> Satisfacción Laboral	Modelo teórico de Frederick Irving Herzberg.	Versión breve de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall	Satisfacción intrínseca Satisfacción extrínseca			
<b>Población de estudio</b> Profesionales de Centros de Educación Básica Especial de la						



<p>ciudad de Lima.</p>				<p>satisfacción laboral en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de inteligencia emocional en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral?</p>	<p>laboral en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima. Determinar los niveles de inteligencia emocional en su escala general en los Profesionales de Centros de educación básica especial de Lima. Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral.</p>	
------------------------	--	--	--	---	---	--

## ANEXO D

### Permiso para la utilización de la Escala de Inteligencia emocional de Wong-Law (WLEIS) de la validación en Perú - Merino Soto, César, Lunahuaná-Rosales, Manuel, y Pradhan, Rabindra Kumar (2016).

Re: Request to use wleis adaptation for research purposes

Rabindra Kumar Pradhan <rabikp2050@gmail.com>

Miè 02/12/2020 21:40

Para: LOURDES DEYSY ITO CHURA <lourdes\_ito@usmp.pe>

CC: rkpradhan@hss.iitkgp.ernet.in <rkpradhan@hss.iitkgp.ernet.in>

Yes, I approve.

You also take permission from my co-authors of the published paper.

best wishes,

Dr. Rabindra Kumar Pradhan, Associate Professor,  
Specialization: I/O Psychology, OB/HR, Positive and Health Psychology  
Department of Humanities and Social Sciences  
Indian Institute of Technology Kharagpur, 721302, WB, India  
Tel: +91 3222 282346 (Office), +91 3222 282346 (Residence)  
Fax: +91 3222 282270 / 255303

Institute Home page: <http://www.iitkgp.ac.in/department/HS/faculty/hs-rkpradhan>

My Publications: [https://www.researchgate.net/profile/Rabindra\\_Pradhan2/contributions](https://www.researchgate.net/profile/Rabindra_Pradhan2/contributions)  
<http://Pradhan.socialpsychology.org/>

Orchid ID: <https://orchid.org/0000-0003-3437-5591>

MY BOOKS:

<http://www.appleacademicpress.com/emotion-well-being-and-resilience-theoretical-perspectives-and-practical-applications/9781771888905>

<https://www.amazon.com/Human-Resources-Management-India-Challenges/dp/8177083643>

<https://www.amazon.in/Emotional-Intelligence-Rabindra-Kumar-Pradhan/dp/384737530X>

<https://www.abebooks.com/Emotional-Intelligence-Perspectives-Organisations-Rabindra-Kumar/1062003860/bd>

On Thu, 3 Dec 2020 at 06:56, LOURDES DEYSY ITO CHURA <lourdes\_ito@usmp.pe> wrote:

Good evening, Magister Kumar Pradhan greets you. Lourdes Deysy Ito Chura, a ninth-cycle student at the San Martin de Porres University, I am writing to you with the reason to request your authorization to use the instrument: Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) , which was adapted to the Peruvian context.

I am doing the research work: Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Professionals from special basic education centers, with my partner Jessica Elias Mantilla and my advisor is Mg. Jhonatan Navarro.

I thank you in advance for your time and I await your response.

## ANEXO E

### Permiso para la utilización de la versión breve de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall , validación en Perú por Boluarte, Alicia y Merino, Cesar (2016).

4/4/22, 16:38

Gmail - Fwd: CONSENTIMIENTO DE PRUEBA

 Jhonatan Navarro  
para mí

11:40 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimada Jessica,

De acuerdo con lo solicitado por el investigador Cesar Merino Soto. El instrumento e información relacionada, no será compartido ni publicado en ningún medio virtual o impreso.

...

...

Cordialmente

Jhonatan S. Navarro Loli

Investigador CONCYTEC: [https://dina.concytec.gob.pe/appoDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=37684](https://dina.concytec.gob.pe/appoDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=37684)

Researchgate: [https://www.researchgate.net/profile/Jhonatan\\_Navarro2](https://www.researchgate.net/profile/Jhonatan_Navarro2)

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6284-3157>

SCOPUS-ID: 56823602800 (<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=56823602800>)

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=OheEv2UAAAAJ&hl=es>

Así mismo, deseo darle a conocer que he realizado un cambio de variable en mi trabajo de investigación de Carga de Trabajo a Inteligencia Emocional, por lo que mi proyecto llevará de título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE CENTROS DE EDUCACIÓN BÁSICA ESPECIAL, por esta razón deseo se encuentre informado de dicha modificación.

Sin mas que agregar agradezco su apoyo y tiempo brindado.  
Jessica Elias Mantilla

El sáb., 24 de oct. de 2020 a la(s) 11:19, Cesar A. Merino Soto ([sikayax@yahoo.com.ar](mailto:sikayax@yahoo.com.ar)) escribió:  
¿Me envia la copia de la consulta realizada a su asesor y la confirmación de él?

Cesar A. Merino Soto  
Psic.

Scopus: <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=55318760500>

Loop: <http://loop.frontiersin.org/people/344883/overview>

Academia: <http://usmpe.academia.edu/CesarMerino/>

Researcherid: <http://www.researcherid.com/rid/B-8798-2009>

Redalyc: <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=2634>

ScholarGoogle: <https://scholar.google.com/citations?user=Z3vLb9gAAAAJ&hl>

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1407-8306>

IRALIS: <http://www.iralis.org/?q=node%2F10&paso=10&letra=M&id=4879>

Mysciencework: <https://www.mysciencework.com/profile/cesar.merino-soto>

CvLAC: 00016759772018105125

GrowKudos: [https://www.growkudos.com/profile/cesar\\_merino-soto](https://www.growkudos.com/profile/cesar_merino-soto)

---

Nosce te ipsum

En sábado, 24 de octubre de 2020 11:18:41 GMT-5, Jessica Elias Mantilla <[jessicaeliasmantilla@gmail.com](mailto:jessicaeliasmantilla@gmail.com)> escribió:

Estimado profesor, confirmo lo solicitado.  
Muchas gracias por su apoyo.

El sáb., 24 oct. 2020 11:09 a. m., Cesar A. Merino Soto <[sikayax@yahoo.com.ar](mailto:sikayax@yahoo.com.ar)> escribió:

Estimada futura colega.

Le enviaré el instrumento, pero requiero confirmacion que no pondrá los items en el anexo de su trabajo, ni compartirá el instrumento, y que su asesor/profesor acepte este requerimiento.

**Scopus:** <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=55318760500>

**Loop:** <http://loop.frontiersin.org/people/344883/overview>

**Academia:** <http://usmpe.academia.edu/CesarMerino/>

**Researcherid:** <http://www.researcherid.com/rid/B-8798-2009>

**Redalyc:** <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=2634>

**ScholarGoogle:** <https://scholar.google.com/citations?user=Z3vLb9gAAAAJ&hl>

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-1407-8306>

**IRALIS:** <http://www.iralis.org/?q=node%2F10&paso=10&letra=M&id=4879>

**Mysciencework:** <https://www.mysciencework.com/profile/cesar.merino-soto>

**CvLAC:** 00016759772018105125

**GrowKudos:** [https://www.growkudos.com/profile/cesar\\_merino-soto](https://www.growkudos.com/profile/cesar_merino-soto)

---

Nosce te ipsum

En viernes, 23 de octubre de 2020 19:12:47 GMT-5, Jessica Elias Mantilla <jessicaeliasmantilla@gmail.com> escribió:

Si profesor, me refería a esta prueba que se validó en el Perú: versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979)

El jue., 22 de oct. de 2020 a la(s) 11:01, Cesar A. Merino Soto (sikayax@yahoo.com.ar) escribió:

Buenos días.

¿Me dice exactamente a qué instrumento se refiere?

Cordialmente,

Cesar A. Merino Soto

Psic.

**Scopus:** <https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=55318760500>

**Loop:** <http://loop.frontiersin.org/people/344883/overview>

**Academia:** <http://usmpe.academia.edu/CesarMerino/>

**Researcherid:** <http://www.researcherid.com/rid/B-8798-2009>

**Redalyc:** <http://www.redalyc.org/autor.oa?id=2634>

**ScholarGoogle:** <https://scholar.google.com/citations?user=Z3vLb9gAAAAJ&hl>

**ORCID:** <http://orcid.org/0000-0002-1407-8306>

**IRALIS:** <http://www.iralis.org/?q=node%2F10&paso=10&letra=M&id=4879>

**Mysciencework:** <https://www.mysciencework.com/profile/cesar.merino-soto>

**CvLAC:** 00016759772018105125

**GrowKudos:** [https://www.growkudos.com/profile/cesar\\_merino-soto](https://www.growkudos.com/profile/cesar_merino-soto)

---

Nosce te ipsum

[El texto citado está oculto]

---

 **Warr.10items.docx**  
19K