



FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA EVENTUAL SERVIS S.A. REGIÓN
LAMBAYEQUE – 2019.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Autor:

Bach. Carranza Leyva Daysi Juley

Asesor:

Mg. Abanto Vélez Walter

Línea de Investigación:

**Salud ocupacional y Desarrollo de competencias
organizacionales**

Pimentel – Perú

2019

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA EVENTUAL SERVIS S.A. REGIÓN
LAMBAYEQUE – 2019.**

Aprobación de la Tesis

Mg. Amalita Isabel Maticorena Barreto

Presidente del jurado de tesis

Mg. Juan Montenegro Ordoñez

Secretario del jurado de tesis

Mg. Camen Gretel Bulnes Bonilla

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

A mis padres Jacoba y Samuel por su amor, sacrificio e infinita paciencia.

A mis hermanos Melvin y Aldo.

A mis sobrinos Olenka, Ariadne y David, ya que con su inocencia me recuerdan que aún existe bondad.

Daysi Juley.

AGRADECIMIENTO

*A Jehová por su infinito amor y sus diferentes formas de comunicarse conmigo,
preparándome para ser cada día mejor.*

Daysi Juley

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La población en estudio fueron los supervisores y agentes de vigilancia y seguridad privada de la empresa Eventual Servis, que hacen un total de 60 colaboradores. Se utilizaron dos cuestionarios altamente confiables y válidos. Entre los resultados tenemos Inteligencia Emocional entre el nivel medio (56,7%) y el nivel bajo (43,3%). Asimismo, el 75% refiere sentirse “medianamente insatisfechos” y el 16,6% “insatisfechos. La correlación entre ambas variables es positiva débil (0,103) y estadísticamente no es significativo (0,432). Se recomienda que los accionistas y las jefaturas de la empresa deban estar convencidos de la importancia y los beneficios que se obtendría en la organización tanto de productividad como de satisfacción laboral.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Autoconocimiento, Autorregulación, Automotivación, Empatía, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine the relationship between Emotional Intelligence and job satisfaction in the employees of the company Eventual Servis S.A. Región Lambayeque - 2019. The type of research is descriptive correlational and the design that employs is non-experimental. The population under study were the supervisors and agents of security and private security of the company Eventual Servis that make 60 collaborators. Two questionnaires were used that are highly reliable and valid. Among the results, we have Emotional Intelligence between the average level (56.7%) and the low level (43.3%). Likewise, 75% report feeling "moderately satisfied" and 16.6% "dissatisfied. The correlation between both variables is weak positive (0.103) and statistically not significant (0.432). It is recommended that the shareholders and the heads of the company should be convinced of the importance and benefits that would be obtained in the organization of both productivity and job satisfaction.

Key words: Emotional Intelligence, Self-knowledge, Self-regulation, Self-motivation, Empathy, Work satisfaction.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Delimitación de la investigación	12
1.4. Justificación e importancia de la investigación	12
1.5. Limitaciones de la investigación	13
1.6. Objetivos de la investigación	13
1.6.1. Objetivo general	13
1.6.2. Objetivos específicos	13
CAPÍTULO II	14
2.1. Antecedentes de estudios	15
2.2. Base teórica científicas	18
2.2.1. Inteligencia emocional	18
2.2.2. Satisfacción Laboral	23
2.3. Definición de la terminología	27
CAPÍTULO III	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Población	30
3.3. Hipótesis	31
3.4. Operacionalización de variables	32
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.6. Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.7. Procedimiento para la recolección de datos	37
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos	37
3.9. Principios éticos	38
3.10. Criterios de rigor científico	38
CAPÍTULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40

4.1. Resultados	40
4.1.1. Relación de variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.....	41
4.1.2. Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.....	42
4.1.3. Niveles de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.....	42
4.2. Discusión de resultados	43
CAPÍTULO V	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	52

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional ha demostrado ser una herramienta eficaz en las organizaciones exitosas, porque hace posible que los trabajadores se adapten de una manera exitosa y conveniente a un puesto o cargo de trabajo y a una organización.

La inteligencia emocional y satisfacción laboral son variables tomadas en cuenta por la gerencia moderna por que influyen en el desempeño y rendimiento laboral de los trabajadores.

Eventual Servis S.A. es una empresa que en los últimos años ha crecido económicamente, sin embargo se mantiene la insatisfacción general de los trabajadores, el aumento de renuncias y ausentismos continuo de los trabajadores, así como la falta de compromiso, por parte de los trabajadores con la empresa, es decir, un nivel alto de insatisfacción laboral general.

Motivo por el cual la investigación está encaminada a determinar la relación entre el nivel de inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.

La investigación se ha elaborado con la intención de ayudar a los trabajadores a mejorar el ambiente laboral y la satisfacción laboral, brindándoles métodos, técnicas y medios para combatirlo, de esa manera podrán llevar una mejor calidad de vida, equilibrando su estado emocional y físico, que le permitirá realizar eficientemente sus funciones, reflejado en el aumento de su productividad diaria.

De acuerdo a la estructura, se considera en el primer capítulo la exposición del problema de investigación, sus objetivos y el impacto potencial del mismo; el segundo involucra la fundamentación teórica, donde se exponen los antecedentes, bases teóricas y las hipótesis; como tercer capítulo se describe el método de investigación, especificando el diseño, la muestra, los instrumentos y procedimientos que se realizaron durante la investigación. Como cuarto capítulo se presentan y discuten los resultados obtenidos. Finalmente se precisan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

La inteligencia emocional ha demostrado ser una herramienta eficaz en las organizaciones, tanto para organizaciones estatales como privadas, porque hace posible que los trabajadores se adapten de una manera exitosa y conveniente a un puesto o cargo de trabajo y a una organización (Goleman, 2013). Con la inteligencia emocional un trabajador valora tanto las políticas como las prácticas laborales y se identifica con la organización (Castro, Velásquez y Medina, 2012).

Es en este contexto los trabajadores con inteligencia emocional (autoconciencia, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales), serán trabajadores que se adapten más rápido a los entornos laborales, fortalecen un clima laboral más positivo para el trabajo, comprenden las políticas y prácticas de la empresa, comprenderán mejor los objetivos organizaciones de la misma, saben lo que la organización espera de ellos y sobre todo satisfacción laboral (Goleman, 2002).

Según Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional implica manejar los sentimientos y emociones, diferenciarlos entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y actividades relacionados al entorno laboral. Por otro lado, Bar-On (1997), la describe como un conjunto de habilidades emocionales que influyen en nuestra forma de adaptarnos y afrontar efectivamente las demandas de nuestro entorno.

Según Castillo (2006) los trabajadores con inteligencia emocional, generalmente se sienten satisfechos en sus actividades laborales, tienen mejor desempeño y son más efectivos en el logro de sus objetivos tanto personales como laborales.

La inteligencia emocional y satisfacción laboral son variables tomadas en cuenta por administración moderna, por que influyen en el desempeño y rendimiento laboral de los trabajadores (Goleman, 2012).

La empresa Eventual Servis S.A. se encuentra ubicada en Calle Huallaga 350 PP.JJ. San Francisco Chiclayo, región Lambayeque como oficina principal y como filiales las regiones de Tumbes, Piura y La Libertad. Con 35 años de experiencia en el mercado brindando el servicio de vigilancia, consolidada como una de las pioneras de las organizaciones más antiguas existentes del norte del país. Asimismo, desde el año 2015 ha comenzado a diversificar sus servicios, como el de limpieza y mantenimiento empresarial. En la actualidad la organización Eventual Servis S.A. cuenta con reconocimientos por parte de los clientes por su eficiencia labor que se desempeña en la seguridad de las instalaciones privadas y estatales, también se encuentra implementada con la Norma

Internacional de Sistema de Gestión de Calidad - SGC y certificada con el ISO 9001-2008. También está bajo la supervisión de las entidades reguladoras y supervisores del estado peruano.

Es una empresa que en los últimos años se ha consolidado en la Región Norte (30% de la participación de mercado), para seguir creciendo económicamente, tanto accionistas como la gerencia general están apostando por mejoras económicas y de satisfacción laboral de su recurso humano. Por ello el interés de la presente investigación de profundizar el estudio en variables como Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral.

1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019?

1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación ha sido realizada en la ciudad de Chiclayo del departamento de Lambayeque, cuya población estuvo conformada por 60 trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A, asimismo, el estudio se efectuó en un periodo de 8 meses.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

En esta época de grandes y constantes cambios, las organizaciones necesitan estar preparados para enfrentarse a las exigencias que cada día son mayores. Si valoramos la salud física y emocional del trabajador, buscando el desarrollo individual y organizacional, podríamos denominarlo el tema clave dentro de las organizaciones principalmente que brindan un servicio.

Con este estudio se busca determinar si la inteligencia emocional del personal de servicio de vigilancia influye en la satisfacción o insatisfacción laboral de la empresa Eventual Servis.

Tiene relevancia social porque los resultados obtenidos servirán para que los trabajadores desarrollen de la inteligencia emocional puedan mejorar sus competencias para obtener nuevos conocimientos y habilidades emocionales en bien de sí mismos y de la organización.

Este estudio también contribuirá, aportando datos teóricos válidos sobre este tema de importancia para los socios de la empresa donde se desarrollará la presente investigación, lo cual estimulará hacia una adecuada orientación socioemocional de los trabajadores. Asimismo, brindará información teórica y científica para posteriores estudios relacionados a las variables en estudio.

Finalmente, los resultados obtenidos servirán para concientizar al empresariado en general del departamento de la importancia de la Inteligencia Emocional organizacional en las empresas y su relación con variables como la Satisfacción Laboral.

1.5. Limitaciones de la investigación

Escasas investigaciones actuales de las variables en estudio en nuestro medio y limitada bibliografía disponible de las variables en estudio de autores peruanos y de publicaciones recientes.

Asimismo, la aplicación de los cuestionarios no se realizó simultáneamente a todos, sino se realizó en diferentes tiempos por razones laborales y disponibilidad de los trabajadores.

1.6. Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.

1.6.2. Objetivos específicos

1. Evaluar el Nivel de Inteligencia Emocional en el ámbito laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.
2. Identificar los niveles de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.
3. Establecer el tipo de asociación que se genera entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

A Nivel Internacional

Hernández, G. (2018). En la investigación “La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional”, realizado con el objetivo de relacionar las variables en estudio con el ámbito laboral en los trabajadores del sector privado en la isla de Tenerife, España. La metodología empleada por el autor corresponde a una investigación descriptiva correlacional de corte transversal no experimental, realizada en una población de 50 personas que pertenecen a pequeñas y medianas empresas del sector privado en el norte de Tenerife y que presentan una media de edad de 38 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Satisfacción Laboral (SL); S20/23 de Meliá y Peiró (1989) que presenta un coeficiente de confiabilidad de 0.955 (alta fiabilidad). Y para medir la inteligencia emocional emplearon el cuestionario de TMMS-24 de Salovey y Mayer, que presenta un coeficiente de confiabilidad de 0.911 (alta fiabilidad). El autor concluye que, a mayor nivel de Inteligencia Emocional del trabajador, mayor Satisfacción Laboral, asimismo a mayor control de las emociones más satisfecho y mejor aceptación de las técnicas de supervisión.

Macías, A., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona, F., y Crespillo, D. (2016) realizan la investigación “Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol”, con el objetivo de relacionar la calidad de vida profesional y la inteligencia emocional percibida en una muestra de 247 profesionales de Málaga – España. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional transversal multicéntrico. Para la recopilación de la información los autores utilizaron los cuestionarios TMMS-24 que mide las dimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional y CVP-35 que mide las dimensiones: apoyo directivo, demanda de trabajo y motivación intrínseca. Los resultados demuestran correlaciones significativas entre ambas variables y concluyen que la calidad de vida profesional percibida se relaciona con la percepción y la regulación como dimensiones de la inteligencia emocional.

Soto (2014), en su investigación trabajó con una población muestral comprendida por 25 trabajadores de la empresa, entre ellos los 10 administrativos y 15 trabajadores (operativos). El tipo de investigación utilizada por el autor de la investigación fue metodología mixta, cuantitativa y descriptiva. Para la recopilación de datos utilizaron

como instrumentos el Test de Inteligencia Emocional Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) y el cuestionario de Clima Organizacional. Como resultados de la investigación se observa que el 36% de la población está en el rango denominado “competente” y 32% de la población en estudio en “muy competente”. Asimismo, el 32% de los empleados se ubica en el rango denominado “aspecto a mejorar”. El autor demuestra en esta investigación que la inteligencia emocional de los trabajadores puede estar afectando el comportamiento asertivo en diferentes situaciones laborales. Se recomienda desarrollar la inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa, así como el ambiente laboral.

Hernández (2014), con el objetivo de relacionar la inteligencia emocional y servicio que perciben los clientes de la Cooperativa Salcajá R.L.” realizó esta investigación en una muestra de 50 trabajadores, con el uso de los cuestionarios de inteligencia emocional y del Servicio al Cliente. Se obtuvo como resultados un alto Nivel de servicio al cliente es satisfactorio, debido a que los colaboradores se esfuerzan por agradar a sus clientes y tienen un buen control sobre sus emociones. Por lo que se comprueba que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente.

Los antecedentes anteriores sirven para hacer comparativas los hallazgos con los resultados encontrados en el presente estudio.

A Nivel Nacional

Ojeda, S. (2017) en la investigación realizada en Lima sobre “Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima” con el objetivo de determinar la correlación entre ambas variables, empleando para ello un diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional, en una muestra de 258 profesionales de enfermería del mismo centro laboral. Los instrumentos utilizados para la recopilación de la información fue la Escala de Satisfacción Laboral de Alex Sivori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores, con un coeficiente de correlación de 0.978 y el Inventario de Inteligencia Emocional Baron Ice Abreviado, con un coeficiente de correlación de 0.911. Ambos instrumentos demuestran alta confiabilidad. Los resultados obtenidos mostraron que la correlación entre las variables inteligencia Emocional y Satisfacción

Laboral es de 0,867 siendo significativa. Se concluye que existe alta correlación entre ambas variables en la muestra en estudio.

Condori Pérez, N. (2017). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017. Realizado con el objetivo fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017”. Metodología el presente estudio fue descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal la muestra estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice – Barón para medir la inteligencia emocional y para la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento 20/ 23. Satisfacción laboral Resultados respecto al nivel de inteligencia emocional, el 68,2% de las enfermeras presentan un nivel medio de inteligencia emocional seguido del 20,5 % presentan un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto. En relación a la segunda variable de satisfacción laboral el 86,4% de las enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 13,6 % que presenta un nivel insatisfecho. Con respecto a la satisfacción laboral extrínseco muestra que el 79.5% están medianamente satisfechos, seguido del 20.5% muestran insatisfacción laboral y con respecto a la satisfacción laboral intrínseca muestra que el 75.0% de enfermeras presentan una satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 15.9% que están satisfechos y un 9.1 están insatisfechos, en los que respecta a los factores intrínsecos. Conclusión: a un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva directa y significativa ($r= .434$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal.

Melo, B. (2016) en la investigación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del nivel secundaria de Instituciones Educativas Nacionales del distrito de Los Olivos”, realizada con el objetivo de relacionar ambas variables en docentes de las Instituciones Educativas seleccionadas. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental transversal, en una muestra de 272 docentes. Para la recolección de información se utilizaron los instrumentos como el TMMS-24 que evalúa inteligencia emocional y el Cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados de la investigación demuestra que no existe relación entre ambas variables ($P = 0,581$ el cual es mayor a 0.05).

Pretell y Marcelo (2014), realizan su investigación con la finalidad de demostrar la validez de la relación de inteligencia emocional implementado en la cooperativa. La muestra fue de 370 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Los resultados de la investigación llegaron a la conclusión que mediante la implementación del taller en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio viéndose reflejado en las tablas y gráficos presentados del pre – post del taller logrando una percepción positiva por parte de los socios hacia la cooperativa. Entre los resultados más relevantes, que están relacionados en las 5 dimensiones de la inteligencia emocional de Goleman, se logró identificar las necesidades de capacitación del personal del área de atención al cliente, y aplicar el taller de una manera correcta, lo cual repercutió favorablemente en la calidad del servicio

A nivel Local.

Vásquez & Tuñoque (2017), con el objetivo de diseñar Estrategias de Motivación para la mejora del Desempeño Laboral empleó una muestra de 44 trabajadores administrativos contratados. Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios de Motivación Laboral y una Matriz de Desempeño Laboral. Concluyeron que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque motiva escasamente y no recompensa a su personal. El aporte de esta investigación es que se propusieron estrategias de motivación laboral acorde a la institución, en donde la primera fue la estrategia motivadora y la segunda las estrategias higiénicas, para el cual brindamos diversas recomendaciones y que su aplicación dependerá de los responsables de la Institución.

2.2. Base teórica científicas

2.2.1. Inteligencia emocional

Definiciones

Salovey y Mayer (1990), definen la inteligencia emocional como un tipo de inteligencia social, que tiene que ver con la habilidad para dirigir y controlar las propias emociones y las de los demás y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para sí mismo y la cultura a la que pertenece.

Según Cooper y Sawaf (1998), sostiene que la inteligencia emocional consiste en habilidades que tienen las personas para entender, sentir y aplicar eficazmente la inteligencia emocional como fuente de energía humana, información e influencia.

Goleman (2002) define la Inteligencia Emocional como el conjunto de competencias y actitudes que determinan el comportamiento de las personas, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar”.

Según Bar-On (1997) refiere que la inteligencia emocional es un conjunto de competencias personales, emocionales, sociales y destrezas que influyen en la habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del entorno. Como tal, nuestra inteligencia emocional es un factor importante para tener éxito en la vida.

Cruz, Olvera, Domínguez y Cruz (2002) concluye que la inteligencia emocional es la capacidad de las personas para ejecutar y depurar las habilidades emocionales como la autoevaluación emocional y la de otros, regular y expresar las emociones, automotivación y la perseverancia en el logro de metas.

Felman (2006) afirma que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que sustentan la valoración, evaluación, expresión y regulación de las emociones. Según el autor la inteligencia emocional nos permite comprender lo que sienten y experimentan los demás, y ser capaz de responder apropiadamente a sus necesidades.

Huerta y Rodríguez (2006) llegan a la conclusión que la inteligencia emocional viene a ser la capacidad que sirve para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo.

Teorías de la inteligencia emocional

Saarni (1997) propone las siguientes teorías:

Modelo de la inteligencia emocionales de Rafael Bisquerra. Este autor clasifica en conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y las competencias para la vida y el bienestar. La Conciencia Emocional se refiere a la capacidad de tomar conciencia de emociones propias e incluso captar el estado emocional de un entorno determinado. Es así como se integran cuatro micro- competencias, como obtener conciencia de las emociones propias, reconocer a las emociones por un nombre,

entender las emociones de los demás y obtener conciencia de la interacción entre cognición- comportamiento y emociones. La Regulación Emocional, que se refiere a la manera adecuada las emociones tomando conciencia entre cognición, emoción y comportamiento. Además de tener buenas tácticas de afrontamiento y capacidad para crear emociones positivas. Basándose en cuatro micro-competencias: Expresar las emociones adecuadamente, regular las emociones y solucionar conflictos, obtener habilidades de afrontamiento a dificultades y autogenerar emociones saludables y positivas. La Autonomía Emocional, hace referencia al conjunto de características basadas en la autogestión de las emociones como la actitud positiva de la vida, autoestima, responsabilidad. Con capacidades para examinar minuciosamente las normas sociales, autoeficacia individual y la capacidad para buscar recursos y ayuda.

Está integrado de siete micro- competencias: La auto eficiencia, la autoestima, la automotivación, la responsabilidad, la actitud positiva, el análisis crítico de las normas sociales y la resiliencia. La Competencia Social, que es la capacidad para mantener relaciones efectivas con los demás. Esto requiere del dominio de competencias sociales (comunicación, actitudes, etc.) Lo conforman nueve micro- competencias: las habilidades sociales básicas, compartir emociones, practicar la comunicación receptiva y expresiva, conducta pro-social, respeto a los demás, cooperación, practicar el asertividad y prevención y promoción de las situaciones emocionales. Y las Competencias para la vida y el bienestar, que está constituido de la capacidad para optar por conductas adecuadas y responsables para la solución de dificultades familiares, personales, sociales o profesionales, enfocados en el bienestar de la vida social y personal. Esto se integra de seis micro- competencia: Fluidez, fijar metas, toma de decisiones, búsqueda de recursos y ayuda y ciudadanía activa.

La teoría de Salovey y Mayer

En 1990, dos psicólogos propusieron una amplia teoría de la inteligencia emocional; fueron Peter Salovey, de Yale, y John Mayer. Según Mayer y Salovey (1990), la inteligencia emocional incluye “la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. (Pág. 10). Según estos autores la inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro

ramas interrelacionadas: La percepción emocional. “Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a sí mismo, en otros, a través del lenguaje, conducta, en obras de arte, música” (Pág. 19). La facilitación emocional del pensamiento. Según los autores “Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición y priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante” (Pág. 25). La comprensión emocional, implica “*comprender* y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional. Las señales emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación” (Pág. 32). Y la regulación emocional, según los autores vendría hacer la “regulación reflexiva de las emociones para promover el conocimiento emocional e intelectual” (Pág. 45).

Teoría de Baron-On

Entendido como un compendio de habilidades socioemocionales y personales que determinan la capacidad de adaptación al medio ambiente. (Baron-On, 1997). Este autor hace referencia a la inteligencia socio-emocional y defiende que, en gran medida, la teorización sobre la inteligencia emocional. Este autor incluye alguno de los siguientes aspectos: Habilidad para reconocer, entender y manifestar emociones y sentimientos. Habilidad para entender la influencia que los sentimientos y emociones ejercen sobre uno mismo. Capacidad de gestión y control de las emociones. Habilidad de adaptación y resolución de problemas personales. Control del estrés. Capacidad para provocar afecto positivo y automotivación. Este modelo defiende que una persona con un elevado nivel de inteligencia socio-emocional puede identificar y transmitir sus propias emociones, entender y relacionarse con otras personas, empatizar y gestionar relaciones sociales de una forma positiva. El EQ-i (Emotional Quotient), es el cociente emocional que Bar-On desarrolla, y que sustenta la explicación del modelo que ha sido descrito. El término se origina en 1980, pero no obtiene divulgación hasta 1997, con la publicación de The Emotional Quotient Inventory. La medida de EQ-i es de auto-informe y estima el nivel de inteligencia socio-emocional.

Teoría de la inteligencia emocional de Goleman

Para Goleman (2002) la inteligencia emocional tiene que ver con cinco aptitudes socioemocionales:

- Conocimiento de uno mismo, es decir los sentimientos propios manifestados en cada momento y que sirven para orientar la toma de decisiones. Implica también autoconocimiento realista de nuestras habilidades y autoconfianza.
- Autorregulación, es decir el manejo de las emociones, escrupulosidad, control emocional para la consecución de objetivos y manejo de tensiones.
- Motivación, es decir direccionar nuestras preferencias hacia los objetivos, tomar iniciativas y ser perseverante frente a los obstáculos y las frustraciones.
- Empatía, es decir tener la capacidad de ver las cosas desde la perspectiva de los demás.
- Habilidades Sociales, es decir, las habilidades que poseen las personas para relacionarse e interpretar adecuadamente las situaciones; implica también interactuar, persuadir, negociar y resolver disputas.

Al respecto, Goleman sostiene que cuanto más hábiles seamos para interpretar las señales emocionales de los demás, mejor controlaremos las que nosotros mismo transmitimos. Es así que un profesional puede tener grandes conocimientos sobre su materia y un alto coeficiente intelectual, pero si no sabe relacionarse con los demás o entablar amistad, sus posibilidades de éxito se verán muy disminuidas.

El hecho que el ser humano aprenda a conocer sus emociones es una garantía de que estará en la capacidad de controlarse ante diversas situaciones, por ello a nivel emocional es necesario tener presente la utilidad de los sentidos y de todo aquello relativo a la inteligencia, que en un momento determinado servirá para que una persona reacciones correctamente ante los estímulos.

La Inteligencia Emocional en las Organizaciones

Según Goleman (2002) las habilidades que buscan las empresas en las personas son: Habilidades de comunicación, adaptabilidad y respuestas creativas frente a dificultades, manejo personal, confianza, motivación hacia las metas, trabajo en equipo, negociación de desacuerdos, asertividad, capacidad de liderazgo y destrezas interpersonales.

Además, la aptitud emocional es una clave para el trabajo, tal como menciona Goleman (2002), la aptitud emocional es la capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente.

Gan y Triginé (2012), indican que la inteligencia emocional supone un nuevo espacio de conocimiento acerca de las personas y sus vivencias en el día a día del trabajo y la vida en general.

En la actualidad, se hacen evidentes las apuestas organizacionales por aumentar la capacitación de personas y equipos, poniendo énfasis en distintos niveles de competencias: las de autoconocimiento y las relacionales se revelan esenciales para los progresos individuales y colectivos.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Definición

Locke (1976, citado en Jaramillo y Gonzales, 2010) definió la satisfacción laboral como un estado emocional placentero de las experiencias laborales que tienen los trabajadores.

Según Muchinsky (1994) define satisfacción laboral como un estado de bienestar, placer o felicidad que los trabajadores tienen de sus actividades laborales.

Bravo, Peiro y Rodríguez (2002) coinciden que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes desarrolladas por los trabajadores hacia su situación de laboral.

Según Carrillo (2009) define satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y vinculados a factores como desarrollo personal, beneficios y remuneraciones laborales, políticas y prácticas administrativas, relaciones sociales y relaciones con la autoridad.

Sáenz, Meza, Alfaro Salazar y Leyton (2012) mencionan que para entender la satisfacción laboral, se debe tener en cuenta el Juicio Cognitivo de los trabajadores, las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el

trabajo, y la Disposición Personal, es decir, la personalidad y la disposición a disfrutar más o disfrutar menos de situaciones laborales idénticas.

Davis, K. & Newtron, J. (1991, citados por Chiavenato, 2007) plantea que la satisfacción laboral “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (Pág. 78).

Teorías de la satisfacción laboral

Colvin y Rutland (2008) menciona dos teorías.

Tenemos la *teoría de los dos factores en la satisfacción laboral*. Esta teoría de los dos factores en la satisfacción fue formulada por Herzberg. Esta teoría sostiene que existen algunas dimensiones o factores de los productos o servicios que se encuentran relacionadas con la satisfacción laboral, y otras muy diferentes que se encuentran vinculadas con la insatisfacción del cliente. Herzberg explicaba que existen dos factores de satisfacción laboral: Factores Higiénicos o Extrínsecos, cuya ausencia produce insatisfacción. Su presencia tiene efecto poco significativo en la satisfacción a largo plazo, ya que aún hay clientes poco fidelizados o solo son usuarios. Y los Factores Motivacionales o Intrínsecos, cuya presencia ayuda a mejorar la motivación del cliente, sin ser su ausencia una causa de insatisfacción laboral, ya que esta fidelizado e identificado con los productos o servicios.

Teoría de la Motivación Humana para la Satisfacción Laboral.

Colvin y Rutland (2008) mencionan que esta teoría de Abraham Maslow consiste en una jerarquía de necesidades ordenadas por importancia para la supervivencia del ser humano, al momento que una de las cinco categorías de necesidades está satisfecha surgen otras necesidades. Cabe recalcar que las necesidades básicas o fisiológicas son las primeras que el ser humano busca satisfacer continuamente.

Importancia de la satisfacción laboral

Estudiar la satisfacción laboral es importante por las siguientes razones: Los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más, los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más, asimismo la satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador. (Robbins, 2010).

Causas de la satisfacción laboral

Robbins, (2010) considera que los principales factores que determinan la insatisfacción y/o satisfacción laboral son el sistema de recompensas, el reto del trabajo, las condiciones laborales y la colaboración entre compañeros.

Actualmente los trabajadores prefieren trabajos con retos moderados a altos, que les genere motivación y satisfacción, donde tengan oportunidades de sobresalir, puedan emplear sus competencias, con variedad de tareas, autonomía y retroalimentación relacionado a su desempeño. Según Robbins, el reto debe ser moderado, porque un reto demasiado grande pueden generar frustración y sensaciones de fracaso los trabajadores y puede relacionarse con la insatisfacción.

Las recompensas es otro factor relacionado con la satisfacción. Es importante que el sistema salarial sea percibido como equitativo por parte de los trabajadores. En la percepción de equidad depende de la valuación de puestos como la estructura salarial externa. Los trabajadores también buscan políticas de ascensos adecuados con sus expectativas. En resumen, la satisfacción laboral este de acuerdo a las exigencias del puesto, las competencias del individuo y el nivel de los salarial (equidad externa).

También los trabajadores buscan dentro de la empresa compañerismo y cooperación, es decir interacción social. Otro aspecto importante para la satisfacción es el comportamiento del jefe. Buscan sobre todo jefes comprensivos y amigables, que sabe escuchar las opiniones de sus empleados y muestre interés en ellos.

El ambiente de trabajo es otro factor relacionado con la satisfacción laboral, es decir el bienestar personal como para facilitar la realización de las labores dentro de la organización. Es decir, ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos, temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales adecuados.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Nos basaremos en las dimensiones propuestos por Carrillo (2009) porque son los factores que vamos a investigar en nuestro estudio.

- Las condiciones físicas y/o materiales, es decir los elementos de infraestructura y/o materiales donde se realiza las labores diarias de trabajo.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos, es decir, los sueldos e incentivos económicos y no económicos como pago por la labor que se realiza.
- Las políticas administrativas, es decir las normas institucionales que regulan la relación laboral.
- Las relaciones sociales, es decir las interrelaciones entre los miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales diarias.
- El desarrollo personal, es decir la oportunidad que tiene los trabajadores de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- El desempeño de tareas, es decir la valoración con la que asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la organización en que labora.
- Y la relación con la autoridad, es decir la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.3. Definición de la terminología

Inteligencia Emocional

Goleman (2002) la Inteligencia Emocional como “el conjunto de actitudes, competencias, destrezas y habilidades que determinan la conducta de un individuo, sus reacciones, estados mentales y su estilo de comunicar”. (Pág. 123)

Autoconcepto

Sevilla (1991, citado en Gregory, 2012) define el autoconcepto como “la percepción que se tiene de sí mismo, como un fenómeno social que está en el moldeamiento constante, es el centro de la personalidad y es lo que lleva al ser humano a saber lo que es y lo que quiere ser”. (Pág. 56).

Autorregulación

Según Cruz, et al., (1974) la auto-regulación se refiere “al proceso mediante el cual un individuo mantiene un patrón comportamental en ausencia relativa de estímulos discriminativos o reforzantes inmediatos. Los procesos regulatorios se presentan divididos en tres fases: auto-manejo, auto-evaluación, y auto refuerzo” (Pág. 56).

Automotivación

Según Goleman (2002) la automotivación “es darse cuenta a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica” (Pág. 98).

Inteligencias Múltiples

Según Gardner (1986, citado en Gregory, 2012) “la inteligencia es la capacidad o habilidad para resolver problemas o para crear productos que se consideran valiosos dentro de uno o más entornos culturales”. (Pág. 154).

Satisfacción laboral

Carrillo (2009) define satisfacción laboral como "la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con

otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas." (Pág. 36).

Bienestar laboral

Según Sierra (2015) refiere que el bienestar laboral vendría hacer la remuneración, el clima en el equipo de trabajo, la relación entre pares y líneas jerárquicas, presiones, seguridad, higiene y ergonomía de los ambientes, elementos de trabajo inapropiados o utilizados inapropiadamente, hábitos posturales, tipos de contratación, inciertos y falta de motivación" (Pág. 23)

Clima Laboral

Definida como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (Sierra, 2015).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

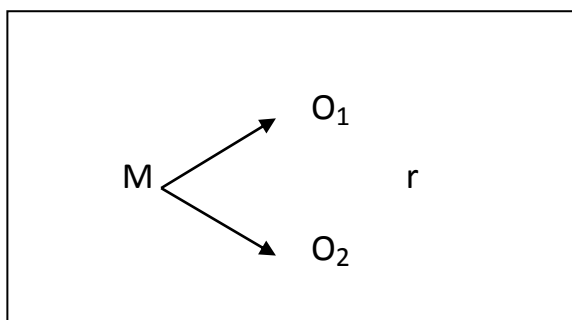
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo – Correlacional, porque se utiliza para indagar la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, y así poder proporcionar su descripción. (Horna, 2010)

Diseño de investigación

Esta investigación utiliza el diseño no experimental. Es decir, se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (Horna, 2010)



Dónde:

M = Trabajadores de la empresa Eventual Servis

O₁ = Medición de la Inteligencia Emocional

O₂ = Medición de Satisfacción Laboral

r = Relación

3.2. Población

La población total de la empresa es:

Detalle	Cantidad
Administrativos	10
Supervisores	05
Agentes de vigilancia y seguridad	45 (Lambayeque)
TOTAL	60

Entre los administrativos, supervisores y agentes de vigilancia y seguridad privada, que hacen un total de 60 colaboradores.

Muestreo:

En la investigación no se utilizó muestra debido a que se tiene acceso total a la población.

Criterios de selección

Inclusión:

- Tiempo laborando en la institución de 06 meses como mínimo
- Centro de labores el departamento de Lambayeque
- Edades comprendidas entre los 18 años a 50 años.

Exclusión:

- Agentes de Vigilancia y Seguridad Privada menor de 06 meses laborando para la organización, menores de 18 años y mayores de 50 años.
- Estén trabajando en otras sedes.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación positiva alta entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.

. Variables

Independiente: Inteligencia Emocional

Dependiente: Satisfacción Laboral

3.4. Operacionalización de variables

Variab Independientes	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
<i>Inteligencia Emocional</i>	Autoconciencia	Conocimiento de sí mismo	Cuestionario
		. Autoevaluación	
	. Confianza en sí mismo		
	. Control de comportamientos		
Autorregulación	Empatía	. Autodominio	Cuestionario
		. Manejo de la ansiedad	
		. Interés por los demás	
		. Orientación hacia el servicio	
Habilidades sociales	Empatía	Saber escuchar	Cuestionario
		. Prácticas de liderazgo	
Habilidades sociales	Empatía	. Resolución de conflictos	Cuestionario
		. Trabajo en equipo	
Habilidades sociales	Empatía	. Comunicación eficaz	Cuestionario
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o Materiales	Elementos de infraestructura y/o materiales donde se realiza las labores diarias de trabajo.	Escala
		Sueldos e incentivos económicos y no económicos como pago por la labor que se realiza.	Escala
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos		

Políticas Administrativas	Normas institucionales que regulan la relación laboral.	Escala
Relaciones Sociales	Interrelaciones entre los miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales diarias.	Escala
Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene los trabajadores de realizar actividades significativas a su autorrealización.	Escala
Desempeño de Tareas	Valoración con la que asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la organización en que labora.	Escala
Relación con la Autoridad	Apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	Escala

3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Método:

El enfoque que se utilizará será cuantitativo con el metodológico – deductivo, puesto que se trabajará de manera objetiva y desde una perspectiva estadística, así mismo, porque parte de lo general a lo específico. (Horna, 2010).

Técnica:

Para este caso de estudio particular utilizaremos Inventario y escala. Los inventarios son cuestionarios estandarizados cuyo objetivo central está orientado a identificar datos sobre aspectos específicos a diferencia de los cuestionarios que son más

amplios y abiertos. Su estructura y el tipo de reactivo son uniforme y no variado como el cuestionario. (Horna, 2010).

Por otro lado, la Escala generalmente se emplea para medir opiniones y actitudes sociales, como es el caso del presente estudio. Son instrumentos escalares porque admiten una graduación o jerarquía, por tanto, pueden ser procesados en la escala de medición ordinal. (Horna, 2010).

3.6. Instrumentos de Recolección de Datos

a) Cuestionario de Inteligencia de Daniel Goleman

Ficha técnica

- Nombre de la Escala: Inteligencia Emocional
- Autora : Daniel Goleman
- Administración : Individual o Colectiva
- Número de ítems : 65
- Duración : 20 a 30 minutos aproximadamente
- Descripción : El cuestionario de Inteligencia Emocional, se basa en las siguientes dimensiones: conciencia de sí mismo, automotivación, autorregulación, habilidades sociales y empatía y cada dimensión consta de una serie de preguntas relacionadas entre sí.

A continuación, detallamos la distribución de las siguientes preguntas:

1. Dimensiones y Factores Inteligencia Emocional

Dimensiones	Factores
Intrapersonal	Conciencia de sí mismo Autorregulación Automotivación.
Interpersonal	Empatía Habilidades sociales

2. Características del Cuestionario de Inteligencia Emocional

El cuestionario consta de 65 ítems con 5 alternativas de respuestas.

3. Duración.

El tiempo de resolución del mismo es de 20 a 30 minutos. Sin embargo, no contiene un límite de tiempo específico, para evitar que las personas se sientan obligadas a responder.

4. Respuestas

Consta de cinco posibilidades de respuestas, las mismas que se les otorgan un valor numérico y una categorización.

Respuesta / Valor Numérico / Categorización Inteligencia Emocional.

5. Modo de calificación

Se le otorga el mayor valor numérico a la respuesta “siempre”, un puntaje de cinco (5), la respuesta “con frecuencia”, valor de cuatro (4), respuesta “a veces”, puntaje (3), “rara vez”, valor de dos (2), y por último se le brinda a la respuesta de “nunca”, el valor numérico uno (1).

6. Construcción de Baremos: Los baremos fueron construidos de acuerdo a la respectiva transformación en rangos.

7. Intervalos o rangos

Se realizó la siguiente fórmula: Número de preguntas del factor, por puntaje máximo y dividido para número de categorías.

$(N \cdot PM / Nc)$.

8. Valoración. Las puntuaciones altas no siempre suelen reflejar con exacta precisión la Inteligencia Emocional completa del trabajador, ya que éstas reflejan opiniones subjetivas y personales.

9. Análisis de fiabilidad y Validez

El coeficiente Alfa de Cronbach dio como resultado 0.849 por lo tanto, existe homogeneidad entre las preguntas.

La validez de contenido se determinó por medio de análisis de expertos.

Nota: Mayor detalle del instrumento en el Anexo.

b) Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC)

1. Ficha técnica

- Nombre de la Escala: Satisfacción Laboral
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Año : 1999
- Procedencia : Lima – Perú
- Administración : Individual o Colectiva
- Número de ítems : 36
- Duración : 15 a 20 minutos aproximadamente
- Significación : Nivel de Satisfacción Laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

2. Elaboración y validación de la escala de satisfacción laboral.

La Validación de la Escala se realizó por Criterio de Jueces. Seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión.

El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte.

La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala.

3. Aplicación Piloto

Se efectuaron en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este análisis se efectuó con la correlación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

4. Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC

- Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.

5. Validez de la Escala

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores.

6. Confiabilidad

Índice de confiabilidad de 1.96%

7. Versión Final de la Prueba

La Escala de satisfacción aboral quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociada a los factores:

Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems), Políticas Administrativas (5 ítems), Relaciones Sociales (4 ítems), el Desarrollo Personal (6 ítems). Desempeño de Tareas (6 ítems) y las Relación con la Autoridad (6 ítems).

8. Normalización

De una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios.

Nota: Mayor detalle del instrumento en el Anexo.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos de evaluación de lápiz y papel para medir las variables en estudio, instrumentos que fueron aplicados por la misma autora de la investigación en forma colectiva, en los espacios que asignen los socios de la empresa Eventual Servis S.A.

3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Una vez recolectados los datos se procedió al análisis de estos a través del programa SPSS- 22, usando los estadísticos apropiados para el tipo de datos recopilados y de acuerdo a los objetivos planteados.

Para el análisis descriptivo de las variables, se utilizaron medidas de frecuencia, apoyadas de herramientas gráficas: diagramas de barras para su mejor comprensión.

Para el análisis inferencial se analizó el grado de relación entre las variables estudiadas, para lo cual se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson.

3.9. Principios éticos

Se tomará en cuenta los siguientes criterios éticos:

1. Tener la aprobación de los directivos donde se aplicará el presente estudio.
2. Los instrumentos que se usarán para obtener la información han sido validados y guardan estrecha relación con las variables a investigar.
3. La información que se obtenga de la presente investigación serán única y exclusivamente para la parte interesada, en este caso la Empresa Eventual Servis S.A. y su divulgación solo será para efectos del proyecto de tesis y tesis que se estaría presentando a la Universidad Señor de Sipán, cualquier divulgación adicional que se pretenda hacer, deberá tener el visto bueno de la institución materia de estudio.
4. El procesamiento y análisis de todos los resultados obtenidos se deben realizar con veracidad, responsabilidad y profesionalismo, ya que los mismos deben servir como referentes para aplicar mejoras en la mencionada institución.

Los resultados que se obtendrán del presente estudio son anónimos respecto de los colaboradores que fueron entrevistados. Y el trabajo completo tendrá la condición de confidencial y privado, solicitando a través de un permiso escrito a la institución investigada que el mismo pueda ser expuesto para un trabajo de tesis frente a un jurado que tiene claro el tema de la privacidad y confidencialidad por ser una empresa educativa privada.

Es importante considerar además los siguientes criterios éticos: El consentimiento informado y la confidencialidad

3.10. Criterios de rigor científico

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

- **Credibilidad**

Se logrará con la recolección de información a través de las escalas aplicadas a los sujetos que conformarán la muestra, las cuales se ha comprobado tienen la validez y confiabilidad adecuadas para que los resultados arrojen una aproximación verdadera sobre los aspectos de inteligencia emocional y satisfacción laboral.

- **Confirmabilidad**

El presente estudio permitirá a futuros investigadores seguir la ruta realizada para llegar a los resultados finales y permitirán utilizarlos, analizarlos y llegar a conclusiones iguales o similares, siempre y cuando tengan perspectivas similares. Para lo cual en el informe de tesis se documentará de forma completa las conclusiones e ideas que surjan en relación al tema en estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1

4.1.1. Relación de variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.

Análisis correlacional entre las variables

		Correlaciones	
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	SATISFACCION LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	0,103
	Sig. (bilateral)	60	0,432
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	0,103	1
	Sig. (bilateral)	0,432	60

Fuente: Cuestionario de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral

Observamos que la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en la Empresa Eventual Servis S.A” es de 0,103 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,432 es mayor que 0,01).

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada en la tesis donde se afirmaba que existía una relación positiva alta entre ambas variables.

4.1.2. Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.

Tabla 2

Nivel de Inteligencia Emocional

INTELIGENCIA EMOCIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	26	43,3	43,3	43,3
	Mediana	34	56,7	56,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de Inteligencia Emocional

De un total de 60 trabajadores encuestados, el 56,7% refieren que el Nivel de Inteligencia Emocional de los trabajadores está en un Nivel Medio y el 43,3% de los trabajadores en un Nivel Bajo.

4.1.3. Niveles de satisfacción o insatisfacción de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque – 2019.

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Laboral

SATISFACCION LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Insatisfecho	10	16,6	16,6	16,6
	Medianamente Insatisfecho	45	75,0	75,0	91,6
	Satisfecho	4	6,7	6,7	98,3
	Muy Satisfecho	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario de Inteligencia Emocional

De 60 trabajadores encuestados en la empresa Eventual Servis S.A, el 75% refiere sentirse “medianamente insatisfechos”, el 16,6% “insatisfechos”, y el 6,7% “satisfechos”. Los resultados sugieren que en general existe Insatisfacción Laboral.

4.2. Discusión de resultados

A continuación, presentamos la discusión de los resultados, la cual se apoya en los objetivos específicos presentados en la investigación, antecedentes y marco teórico, analizado bajo la óptica de los principales investigadores tanto de la variable Inteligencia Emocional como la Variable Satisfacción Laboral. Bajo esta perspectiva en cuanto al objetivo de identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque, encontramos que es necesario el desarrollo de competencias emocionales en los trabajadores, así como de la satisfacción laboral en la empresa Eventual Servis.

En relación a la Inteligencia Emocional en la organización el 43,3% refiere estar en un nivel bajo. Lo que significa que en general los trabajadores refieren tener las competencias emocionales medianamente desarrolladas y ello puede incidir en su actividad laboral. Se ha revisado bibliografía relacionada a inteligencia emocional y satisfacción laboral y no se ha encontrado antecedentes al respecto, pero si la variable inteligencia emocional y otras variables y por ello creemos conveniente tomar en consideración por que indirectamente tienen relación con la satisfacción laboral. Al respecto Hernández, G. (2018), en la investigación “La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional”, realizado con el objetivo de relacionar las variables en estudio con el ámbito laboral en los trabajadores del sector privado en la isla de Tenerife, España y Macías, A., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona, F., y Crespillo, D. (2016) en la investigación “Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol”, refieren que un nivel elevado de inteligencia emocional en los trabajadores es base para el éxito en los negocios. Asimismo, Hernández (2014), en la investigación “Inteligencia emocional y servicio al cliente”, comprueba que la inteligencia emocional influye favorablemente en el servicio de calidad al cliente.

Con respecto al nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa Eventual Servis., el 75% refiere sentirse “medianamente insatisfechos”. Significa que los trabajadores de

eventual Servis en su mayoría están medianamente insatisfechos y principalmente en factores como beneficios sociales, políticas administrativas, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. Fuentes (2012) en investigación “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” refiere que los trabajadores satisfechos con sus actividades laborales son más productivos. León y Alonso (2013) en la tesis realizada en el Perú: “Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones”. Refieren que la Satisfacción Laboral tiene relación con la Motivación Laboral.

Asimismo, observamos que la correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en la Empresa Eventual Servis S.A” es de 0,103 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,432 es mayor que 0,01). Se puede decir, que el hecho que los trabajadores se sientan “medianamente insatisfechos” en la empresa Eventual Servis S.A, no necesariamente se deba al Nivel Medio a Bajo de Inteligencia Emocional de los trabajadores, se puede explicar que otras variables no estudiadas en esta investigación puede estar influyendo en la insatisfacción de los trabajadores.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada en la tesis donde se afirmaba que si existía relación entre ambas variables en los trabajadores de la empresa Eventual Servis.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La correlación entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en la Empresa Eventual Servis S.A” es de 0,103 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,432 es mayor que 0,01). Significa que no existe relación entre ambas variables y que estos resultados a su vez no se puede generalizar.
- La mayoría de los trabajadores refieren que el Nivel de Inteligencia Emocional está en un Nivel Medio (57% aproximadamente).
- La mayoría de los trabajadores refieren sentirse insatisfechos laboralmente (75% aproximadamente) en su centro de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Recomendamos lo siguiente:

- Instar a los dueños de la empresa Eventual Servis y al área de Recursos Humanos a implementar talleres de desarrollo de la inteligencia emocional en los trabajadores por los beneficios que se obtendría tanto en ellos mismos como en la organización.

El objetivo principal es que los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. desarrollen habilidades necesarias de Inteligencia Emocional, como manejo de emociones, automotivación y empatía para mejorar sus comportamientos y actitudes para su bienestar personal y laboral.

- Desarrollar estrategias para el desarrollo de la satisfacción laboral a nivel de las diferentes áreas de la organización. Para ello la organización debe facilitarles opciones de desarrollo profesional en cuanto a seguir estudios adicionales relacionados a su actividad, especializaciones y capacitaciones constantes en diversos aspectos. Asimismo, para mejorar la comunicación debe elaborar un plan de comunicaciones internas y principalmente para mejoras de las condiciones laborales e involucramiento laboral debe establecer bandas y estructuras salariales, así como también incentivos por objetivos cumplidos, asimismo crear una estrategia motivacional que ayude a los trabajadores a involucrarse más al ámbito organizacional, creando en ellos un compromiso hacia la empresa. Así también investigar otras posibles variables que puedan estar influyendo en la insatisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Bar On (1997) *Desarrollo del Coeficiente de Inteligencia: Una medida de la inteligencia emocional y social*. 105ª Convención anual de la Sociedad Americana de Psicología. Chicago.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M., & Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción laboral*. Tratado de psicología del trabajo, 1, 343-394. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/778/77829109/>
- Carrillo, S. P. (2009). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Materiales, 13, 56.
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>
- Castro, M., Velásquez, A., & Medina, M. (2012). *Uso de internet y niveles de dependencia entre estudiantes de Medicina Humana*. Recuperado de http://www.medicina.usmp.edu.pe/horizonte/2012_III/Art4_Vol12_N3.pdf
- Colvin, M. & Rutland, F. (2008). *Jerarquía de necesidades de Maslow: Un modelo válido de Motivación*. Louisiana Tech University. Recuperado de <http://www.business.latech.edu/>
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión, Juliaca. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cooper, R. y Sawaf, A. (1988). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Cruz, M., Olvera, L., Domínguez, T., & Cortés, S. (2002). *El papel de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de estudiantes de ingeniería del INO*. Revista Psicología y Salud, 12(2), 159-172. Recuperado de

<http://www.psicol.unam.mx/profesionales/psic clinica/iem/descargas/InteligenciaEmocional.pdf>

- Felman, R. (2006) *Psicología*. (6ª. Ed.) México: McGraw-Hill
- Fuentes, S. (2012). “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*”. Universidad Rafael Landívar – Guatemala 2012. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gan, F., y Triginé, J. (2012). *Inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Golemán, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. (2002) *Inteligencia Emocional*. (6ª. Ed.) Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.
- Goleman, D. (2013). *El cerebro y la inteligencia emocional: Nuevos descubrimientos*. España – Barcelona: Ediciones B, S. A.
- Gregory, Robert J. (2012). *Pruebas psicológicas*. Primera edición. México: Pearson Educación.
- Hernández, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional*. (Tesis de Grado). Universidad de Laguna – España. Disponible en <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, L. (2014) “*Inteligencia emocional y servicio al cliente*” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R.L.). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf>
- Horna, A. A. V. (2010). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales?* Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2006) *Desarrollo de Habilidades Directivas* (1ª. Ed.) México: Pearson
- Jaramillo, N. y González, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda*. Recuperado de <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/dspace/handle/11059/2183>
- León, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones* (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica

del Perú. Facultad de Ciencias e Ingeniería. Mención: Ingeniería Civil). Disponible en

http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/TECNOLOGICAS_20/Construccion_Civil/6.pdf

López, D. (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo*. Disponible en <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1322>

Macías, A., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona, F., y Crespillo, D. (2016). *Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol*. Disponible en <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>

Melo, B. (2016). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes del nivel secundaria de Instituciones Educativas Nacionales del distrito de Los Olivos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo –Lima. Disponible en <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1207>

Muchinsky, P. M. (1994). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: Pearson Educación. Pretell E. Marcelo, E. (2014). *Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca 2014*. Recuperado el 08 de febrero del 2017 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/704/1/PRETELL_ERISON_INTELI_GENCIA_EMOCIONAL_CALIDAD.pdf

Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. Disponible en: <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>

Ojeda, S. (2017). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima* (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo – Lima. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3338/Ojeda_MSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Robbins, S. (2010), *Comportamiento Organizacional* (14ª Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Saarni, C. (1997). *Competencia emocional y autorregulación en la infancia "*, en *desarrollo emocional e inteligencia emocional*. Madrid: Esic Editorial.
- Sáenz, I., Meza, A., Alfaro, R., y Leyton, S. (2013). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Disponible en <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/24463>
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. Cuba: Edit. Matanzas.
- Sierra, M. (2015) *El Clima Laboral en los/las Colaboradores/as del Área Administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V. de Guatemala*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional. Alta Verapaz. Guatemala. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Soto, F. (2014), *Medición de Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en Relación a Factores de Riesgo Psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua, México*. Estudio de Investigación realizado en el XVI Congreso Internacional Sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas. México. Consultado el 17 de Julio del 2016. Disponible en: <http://fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2074-UACH.pdf>
- Vásquez, L., & Tuñoque, Y. (2017). *Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región Lambayeque*. Tesis de Grado. Universidad de Lambayeque. Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/89>

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Las emociones son lo que nos impulsa a alcanzar nuestros objetivos, aquello que moviliza nuestra energía y nuestra motivación, lo que impulsa nuestras percepciones y modela nuestras acciones.

Pedimos su colaboración para que se sirva responder el siguiente cuestionario sobre las competencias que configuran la Inteligencia Emocional.

Marque con un aspa (x) la alternativa que considere:

1 = Nunca 2 = A veces 3 = Rara vez 4 = Con frecuencia 5 = Siempre

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Regulo adecuadamente mis sentimientos impulsivos	1	2	3	4	5
2. Regulo adecuadamente mis emociones conflictivas	1	2	3	4	5
3. Soy una persona valiente y decidida	1	2	3	4	5
4. Permanezco equilibrado aun en los momentos más críticos	1	2	3	4	5
5. Recorro a mis valores personales para tomar mis decisiones personales	1	2	3	4	5
6. Recorro a los valores de la organización para tomar mis decisiones laborales	1	2	3	4	5
7. Permanezco positivo aun en los momentos más críticos	1	2	3	4	5
8. Pienso con claridad y permanezco centrado a pesar de las presiones	1	2	3	4	5
9. Soy una persona optimista	1	2	3	4	5
10. Actúo más desde la perspectiva del éxito que desde el miedo al fracaso	1	2	3	4	5
11. Considero que los errores son oportunidades de aprendizaje	1	2	3	4	5
12. Actúo de manera ética	1	2	3	4	5
13. Tomo decisiones en función de mis principios.	1	2	3	4	5
14. Genero confianza en los demás por mi honradez y franqueza	1	2	3	4	5
15. Soy capaz de admitir mis propios errores	1	2	3	4	5
16. Gestiono mi tiempo según prioridades	1	2	3	4	5

17. Busco siempre nuevas ideas a partir de fuentes variadas.	1	2	3	4	5
18. Aprendo continuamente a mejorar mi desempeño en mis tareas cotidianas	1	2	3	4	5
19. No me genera estrés si se me acumulan múltiples demandas de los demás	1	2	3	4	5
20. Se decir que no de manera asertiva.	1	2	3	4	5
21. Me adapto rápidamente a los cambios	1	2	3	4	5
22. Adopto posturas firmes en mis principios aunque resulten impopulares	1	2	3	4	5
23. Cumpló con mis compromisos y mis promesas	1	2	3	4	5
24. Soy una persona organizada	1	2	3	4	5
25. Adopto nuevas perspectivas cuando planifico mi vida	1	2	3	4	5
26. Soy una persona orientada a resultados	1	2	3	4	5
27. Soy una persona con un alto grado de motivación	1	2	3	4	5
28. Cuando tengo claros mis objetivos, no me representa un esfuerzo el sacrificio	1	2	3	4	5
29. Encuentro sentido al esfuerzo si lo que hago está acorde con mi misión vital	1	2	3	4	5
30. Persigo los objetivos más allá de lo que se requiere o se espera de mi	1	2	3	4	5
31. Insisto en lograr mis objetivos a pesar de los obstáculos que se presenten	1	2	3	4	5
32. Despierto la participación y el entusiasmo	1	2	3	4	5
33. Busco activamente oportunidades para que se hagan realidad mis sueños	1	2	3	4	5
34. Señalo las acciones poco éticas de los demás.	1	2	3	4	5
35. Soy una persona cuidadosa con las cosas	1	2	3	4	5
36. Soy una persona atenta con los demás	1	2	3	4	5
37. Recabo la información necesaria para reducir mi incertidumbre y actuar	1	2	3	4	5
38. Inspiro a otras personas a emprender esfuerzos desacostumbrados	1	2	3	4	5
39. Se escuchar y empatizar con las emociones de los demás	1	2	3	4	5
40. Soy una persona sensible y comprendo los puntos de vista de los demás.	1	2	3	4	5
41. Ayudo a los demás desde la comprensión de sus necesidades y sentimientos.	1	2	3	4	5
42. Reconozco y recompensó las fortalezas, los logros y el desarrollo de los demás.	1	2	3	4	5

43.Trato de satisfacerlas las necesidades de los demás a partir de mis capacidades.	1	2	3	4	5
44.Brindo desinteresadamente la ayuda necesaria a los demás.	1	2	3	4	5
45.Me relaciono bien con personas de distinto estatus económico/ cultural/social.	1	2	3	4	5
46.Considero la diversidad como una oportunidad para desarrollarse.	1	2	3	4	5
47.Afronto los prejuicios y la intolerancia.	1	2	3	4	5
48.Percibo y comprendo los valores que rigen en los grupos que participo.	1	2	3	4	5
49.Aporto soluciones originales a los problemas	1	2	3	4	5
50.Recurro a explicaciones muy precisas para captar la atención de los demás	1	2	3	4	5
51.Abordo abiertamente las cuestiones difíciles	1	2	3	4	5
52.Busco la comprensión mutua para llegar a acuerdos	1	2	3	4	5
53.Permanezco abierto tanto a las buenas noticias como a las malas	1	2	3	4	5
54.Manejo a las personas difíciles y las situaciones tensas con diplomacia y tacto.	1	2	3	4	5
55.Busco soluciones que satisfagan plenamente a todos los implicados.	1	2	3	4	5
56.Lidero con el ejemplo	1	2	3	4	5
57.Reconozco la necesidad de cambiar y eliminar barreras	1	2	3	4	5
58.Promuevo el cambio y consigo que otros hagan lo mismo.	1	2	3	4	5
59.Creo y consolido la amistad con las personas de mi entorno laboral	1	2	3	4	5
60.Colaboro y comparto planes, información y recursos	1	2	3	4	5
61.Promuevo un clima de amistad y cooperación en todos mis entornos	1	2	3	4	5
62.Aliento cualidades grupales como el respeto, la disponibilidad y la cooperación	1	2	3	4	5
63.Cuido al grupo y no hablo mal de los demás con otras personas.	1	2	3	4	5
64.No me atribuyo como propios los méritos de todo el equipo.	1	2	3	4	5
65.Consolida la identidad grupal, el espíritu de equipo y el compromiso	1	2	3	4	5

FICHA TECNICA

Para la elaboración del presente cuestionario de Inteligencia Emocional, se tomó en cuenta aspectos de interés para la organización como son: La conciencia de sí mismo, la automotivación, la autorregulación, la habilidad social, y la empatía; cada aspecto consta de una serie de preguntas necesarias e importantes para la investigación las cuales están relacionadas entre sí y de forma directa a cada punto a investigarse, para ello a continuación detallamos la distribución de las siguientes preguntas:

Dimensiones y Factores Inteligencia Emocional

Dimensiones	Factores
Intrapersonal	Conciencia de sí mismo Automotivación. Autorregulación
Interpersonal	Empatía Habilidades sociales

Características del Cuestionario de Inteligencia Emocional

Extensión.- El cuestionario consta de 65 ítems, los cuales se basaron bajo la escala de Likert, es decir que consta de 5 alternativas de respuestas, para lo cual los participantes deberán marcar con una (X), la respuesta que más vaya de acuerdo a su manera de pensar.

Duración.- Este cuestionario no contiene un límite de tiempo específico, para evitar que las personas se sientan obligadas a responder, sin embargo el tiempo de resolución del mismo, fue de 20 a 30 minutos.

Respuestas.- Consta de cinco posibilidades de respuestas, las mismas que se les otorgan un valor numérico y una categorización como describe en el cuadro adjunto.

Respuesta/Valor Numérico/Categorización Inteligencia Emocional

Respuestas	Valor Numérico	Categorización
Siempre	5	Muy alta
Con frecuencia	4	Alta
Rara vez	3	Mediana
A veces	2	Baja
Nunca	1	Muy baja

Modo de calificación: Se le otorga el mayor valor numérico a la respuesta “**Siempre**”, es decir, que tiene un puntaje de cinco (5), seguido de la respuesta “**Con Frecuencia**”, con un valor de cuatro (4), asimismo la respuesta “**A veces**”, con un puntaje equivalente al tres (3), mientras que por otro lado la respuesta “**Rara vez**”, cuyo valor concedido es de dos (2), y por último se le brinda a la respuesta de “**Nunca**”, el valor numérico, que quiere decir que contiene un puntaje de uno (1).

Construcción de Baremos: Los baremos fueron contruidos de acuerdo a la respectiva transformación en rangos.

Intervalos o rangos.- Dichos intervalos que están sujetos cada factor se los realizaron con la siguiente formula: Número de preguntas del factor, por puntaje máximo y dividido para número de categorías.

$$(N*PM/Nc).$$

Valoración.- Las puntuaciones altas no siempre suelen reflejar con exacta precisión la Inteligencia Emocional completa del trabajador, ya que éstas reflejan opiniones subjetivas y personales.

Análisis de fiabilidad y Validez

El coeficiente Alfa de Cronbach dio como resultado 0.849 por lo tanto, existe homogeneidad entre las preguntas.

La validez de contenido se determinó por medio de análisis de expertos.

- Ps. Martin Valdiviezo Iturregui
- Ps. Fernando Suarez Santa Cruz

ANEXO 2

INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con una cruz o un círculo:

Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6	Los jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					

19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Ficha técnica

- Nombre de la Escala: Satisfacción Laboral SL – SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Año : 1999
- Procedencia : Lima – Perú
- Administración : Individual o Colectiva
- Número de ítems : 36
- Duración : 15 a 20 minutos aproximadamente
- Significación : Nivel de Satisfacción Laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.
- Puntuación : computarizada y manual.

Proceso de elaboración y validación de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC)

- Elaboración ítems de la escala preliminar Un muestreo de opiniones sobre el trabajo se recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró una escala preliminar con 165 ítems que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores
- Validación por Criterio de Jueces La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendida en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta?
- Esta validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.

Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC

- Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.
- La aplicación de la Escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) de la Facultad de Psicología URP; previamente entrenados en la aplicación y calificación de la prueba, se coordinó la aplicación de manera individual o colectiva con las entidades seleccionadas en la muestra siendo el tiempo de aplicación promedio de 20 minutos.

Validez de la Escala SL-SPC

Se estimó la validez de contenido, con opinión de expertos.

Profesores que validaron la escala:

- Ps. Martin Valdiviezo Iturregui
- Ps. Fernando Suarez Santa Cruz

Confiabilidad

Índice de confiabilidad de 1.96% (Según datos de la autora).

Versión Final de la Prueba

La Escala SL-SPC (ver apéndice) quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems). Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems). El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems). El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems). El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems). Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems). La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems). La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Normalización

De una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios.

Normas e interpretación

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una “satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos una “insatisfacción frente al trabajo” Existe además la posibilidad de obtener puntajes parciales por áreas. Se aplicó la Prueba de Mediana para establecer las diferencias por sexo, edad, tiempo de servicios, tipo de empresa, nivel de remuneraciones y grupo ocupacional. Los resultados fueron analizados en todos los casos con un nivel de significatividad de .05.

En base al análisis de las diferencias encontradas se justifica baremos por las variables sexo, grupo ocupacional y remuneración; se ha priorizando para efectos de este reporte las normas percentilares para la muestra total.