

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Tecnológicas Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Psicología



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
AREQUIPA**

Tesis presentada por la bachiller:

Cáceres Castellanos, Emily Lucia

Para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

Asesor: Dr. Guzmán Gamero, Raúl

AREQUIPA-PERÚ

2018



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax:(51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado:1350

AREQUIPA - PERÚ **FACULTAD CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES**
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

INFORME DICTAMEN BORRADOR TESIS

VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”.

SE RESUELVE:

PRESENTADO POR las BACHILLER (ES)

EMILY LUCIA CACERES CASTELLANOS

Del Dictamen:

*Favorable. Puede pasar a sustentación
con las observaciones resueltas*



Observaciones:

Arequipa, 28 de Setiembre del 2018

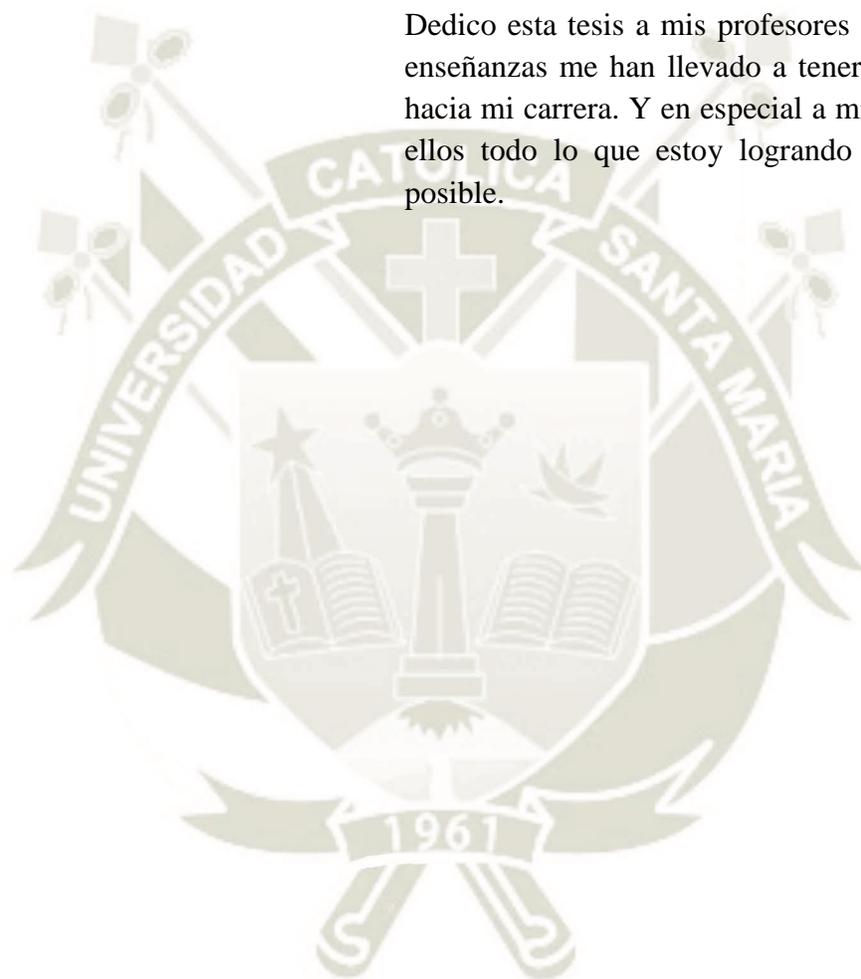
DR. RAÚL GUZMAN GAMERO

DRA. GLADYS WILMA RIVERA FLORES



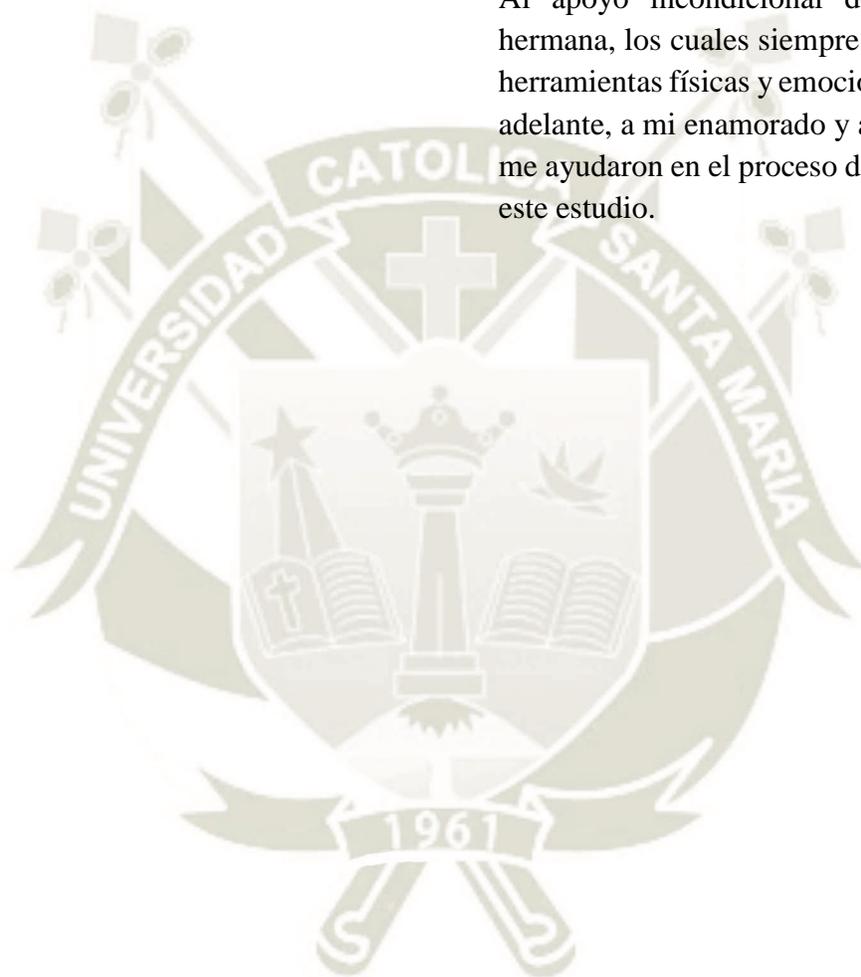
DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis profesores cuyos consejos y enseñanzas me han llevado a tener una gran pasión hacia mi carrera. Y en especial a mis padres, que sin ellos todo lo que estoy logrando no hubiese sido posible.



AGRADECIMIENTO

Al apoyo incondicional de mis padres y hermana, los cuales siempre me brindaron las herramientas físicas y emocionales para seguir adelante, a mi enamorado y amigos los cuales me ayudaron en el proceso de construcción de este estudio.



Resumen

Esta investigación buscó determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa, la muestra estuvo constituida por 137 trabajadores administrativos de la mencionada municipalidad, para la obtención de los resultados se utilizó el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On y la Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma. Los datos obtenidos se procesaron con paquetes estadísticos y la prueba estadísticas de Rho Sperman. Los resultados obtenidos nos llevan a determinar que ambas variables se encuentran relacionadas significativamente confirmándose la hipótesis planteada de que, a mayores niveles de inteligencia emocional, encontramos mayor satisfacción laboral. Estos resultados me llevan a sugerir que se desarrollen programas de control emocional para así en lo posterior poder regular y gestionar adecuadamente nuestras emociones y así conllevar a un mejor desempeño laboral.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, satisfacción laboral, Rho Sperman, trabajadores, Municipalidad Provincial.

Abstract

This research sought to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in administrative workers of the Provincial Municipality of Arequipa, the sample was constituted by 137 workers of the aforementioned municipality, to obtain the results were used the Inventory of Emotional Quotient de Baron and the Sonia Palma Work Satisfaction scale. The data obtained were processed with statistical packages, and statistical test Rho Sperman. The results obtained lead us to determine that both variables are significantly related confirming the hypothesis that higher levels of emotional intelligence, we find higher job satisfaction. These results lead me to suggest that emotional control programs be developed so that later we can regulate and adequately manage our emotions and thus lead to better job performance.

Key Words: Emotional intelligence, job satisfaction, Rho Sperman, workers, Provincial Municipality.

ÍNDICE

Resumen	v
Abstract	vi
CAPITULO I	1
Marco Teórico	1
Introducción	1
Problema.	2
Variables.	2
Variable 1: Inteligencia Emocional.....	2
Variable 2: Satisfacción Laboral.....	2
Objetivos de la Investigación	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos.....	3
Antecedentes teóricos – investigativos	3
Inteligencia Emocional	3
Satisfacción laboral	16
CAPITULO II	38
Diseño Metodológico	38
Tipo de investigación	38
Técnicas e Instrumentos	38
Técnicas.....	38
Instrumentos.....	38
Población y Muestra	41
Estrategia de recolección de datos.	41

Criterios de procesamiento de información.....	42
CAPÍTULO III.....	43
Resultados	43
Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	45
Tabla 4:.....	46
Tabla 5:.....	47
Discusión	49
Conclusiones	53
Sugerencias	54
Limitaciones	55
Anexos	63

CAPITULO I

Marco Teórico

Introducción

La productividad dentro del ámbito organizacional se da por las diversas actitudes y comportamientos relacionados a las interacciones entre trabajadores en relación a su medio ambiente, siendo un aspecto de vital importancia la actitud de estos hacia su entorno laboral, que se trasluce en las relaciones interpersonales, la productividad entre otros aspectos.

Por esta razón, la presente investigación contribuye en el campo de la Psicología Organizacional al explicar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en una organización pública la misma que se caracteriza por desarrollar actividades administrativas relacionadas a la gestión pública en beneficio de la comunidad arequipeña y que conlleva a que los trabajadores al interior de la municipalidad provincial, en su labor diaria y en el desarrollo de las actividades laborales, tengan presiones por la misma carga administrativa, conflictos laborales y relaciones negativas con el público usuario, las mismas que conllevan a un estado de satisfacción laboral.

Estas interrelaciones se caracterizan por un adecuado o inadecuado manejo emocional, entre otros factores, que cada trabajador presenta al momento de realizar sus labores administrativas reflejado en sus relaciones interpersonales conllevando a un estado de satisfacción o insatisfacción.

Las variables seleccionadas en este estudio obedecen a la importancia que presentan en el ámbito de las relaciones interpersonales que se reflejan en el campo organizacional, desempeño personal y profesional que de alguna forma repercuten en el ámbito administrativo y el bienestar psicosocial de los trabajadores.

Estas variables no son propias o distintas a otras instituciones públicas de nuestra sociedad, en donde las características de la personalidad, motivaciones, expectativas al rendimiento entre otros factores determinan el comportamiento organizacional de los trabajadores que se ven influenciadas por estados emocionales conllevando a mantener un clima organizacional determinado y/o satisfacción laboral.

Con estas alusiones es que se realizó esta investigación para poder comprender mejor el funcionamiento organizacional y a la vez poder contribuir con mejorar el funcionamiento, clima y satisfacción laboral.

Problema.

¿Existirá relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa?

VARIABLES.

Variable 1: Inteligencia Emocional.

Para Goleman (1998) la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Los niveles para esta variable son: marcadamente alta-capacidad emocional, muy alta-capacidad emocional, promedio-capacidad emocional, baja-capacidad emocional, muy baja-capacidad emocional, marcadamente baja-capacidad emocional.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

Según Palma (2005) Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia ocupacional. Se reconoce igualmente dos posiciones en el análisis de la satisfacción: una primera unidimensional, que concibe la satisfacción con un carácter general o indicador promedio de

las actitudes a las distintas facetas de su trabajo y una segunda, multidimensional en la que la satisfacción tiene facetas en función a los diversos aspectos del trabajo. Los niveles para operacionalizar estas variables son: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Identificar la correlación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Arequipa.

Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de inteligencia emocional en trabajadores de la institución.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de la institución.
- Señalar la relación entre la inteligencia emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la institución.

Antecedentes teóricos – investigativos

Inteligencia Emocional

Definición:

Según Goleman (1998) quien se encargó de difundir el concepto de inteligencia emocional a nivel mundial esta se refiere a "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, emociones, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos para un mejor control de nuestras emociones"

Para Wisinger (1999), la inteligencia emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la confianza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia en los demás para relacionarse mejor.

Goleman (2003), afirma que el cociente intelectual no importa, evidentemente tiene importancia, pero no toda la que pueda pesarse, es muy importante en términos del trabajo que podemos conseguir y mantener, hace falta un coeficiente intelectual alto para ser ingeniero y quizá no tal alto para otros campos de trabajo, pero una vez que el individuo está en el trabajo, el coeficiente intelectual es un mecanismo malo de predicción de lo bien que le pueda ir, el hecho de que a alguien le vaya bien en el trabajo depende de la inteligencia emocional, depende de cómo controle sus emociones ante las diversas situaciones que atraviesa, si tiene confianza en sí mismo, iniciativa, si puede adaptarse bien, si está motivado, lo bien que puede percibir cómo reaccionan los demás ante él, y trabajar con las demás personas de manera eficiente, es tan importante que las personas manejen técnicas de respiración y relajación para controlar las emociones.

Bar-On (1996), describe la inteligencia emocional como el conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para enfrentar con éxito las demandas y presiones del medio ambiente, que en muchas veces hacen que el ser humano pierda el control emocional. Se refiere a las dimensiones, emocional, personales, sociales y de supervivencia de la inteligencia. El entendimiento de uno mismo y de los demás, de la relación con las personas y la adaptación y adecuación con ambientes inmediatos para lograr un mayor éxito a lidiar con las exigencias del entorno, por lo tanto, rodearse con personas que sepan controlar sus emociones ayuda a uno mismo a controlarse.

Componentes de la Inteligencia Emocional

a) El conocimiento de las propias emociones: El conocimiento de uno mismo, es decir, la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, conocer en situaciones expresamos emociones, constituye la piedra angular de la Inteligencia Emocional. b) La capacidad de controlar las emociones: La conciencia de uno mismo es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento

en que se presentan situaciones adversas. c) La capacidad de motivarse uno mismo: El control de la vida emocional y su subordinación a un objetivo resulta esencial para mantener la atención, la motivación y la creatividad, la capacidad de motivarse uno mismo depende de cuán importante sea las metas y objetivos hacia las cuales nos orientamos. d) El reconocimiento de las emociones ajenas: La empatía, otra capacidad que se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, constituye la habilidad popular fundamental para ponerse en el lugar del otro, comprender sus emociones y sentimientos. e) El control de las relaciones: El arte de las relaciones se basa, en buena medida, en la habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas (Bar – On, 1996).

Emociones en el ámbito laboral.

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento, actualmente según las investigación las empresas tomaran en cuenta para contratar a trabajadores que controlen sus emociones más que tengan mucha experiencia laboral.

Soto (2001), explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar, al mantener un espíritu positivo las personas pueden controlar sus emociones y aumente su confianza en sí mismo de las capacidad que poseen. No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere y de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con sano equilibrio emocional que les permite mantener buenas relaciones sociales y mejor salud mental.

Goleman (2004), indica que en todo tipo de organizaciones el hecho de que se pueda evaluar para mejorar las aptitudes emocionales sugiere otra zona en la que se puede incentivar el desempeño y la competitividad, lo que se necesita es afinar dichas aptitudes de la empresa, así como identificar, evaluar y aumentar los elementos de inteligencia emocional de manera individual. En el plano grupal significa afinar la dinámica interpersonal que torna más inteligentes a los grupos y en el plano empresarial se puede revisar la jerarquía de valores para dar prioridad a la inteligencia emocional en términos de contratación, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y ascensos, esto ayudara que los trabajadores se sientan más comprometidos y controlen mejor sus emociones. Para el colaborador, poseer esas habilidades le ofrece una manera de sobrevivir, de competir y de alimentar la capacidad de encontrar placer y gozo a lo que realiza, por consiguiente, si el trabajador controla sus emociones será feliz y competitivo. La inteligencia general requiere tiempo y calma, la inteligencia emocional rapidez para aceptar las emociones que uno emite en diversas situaciones.

Gestión de la inteligencia emocional significa enfatizar lo emocional o lo racional en las relaciones interpersonal, el comportamiento es primitivos y se sede al impulso. De este modo los mensajes con contenido emocional, evaluación del desempeño por ejemplo, son nublados por una reacción emocional que deja el cerebro consciente incapaz de dar una respuesta racional, por ello en ocasiones cuando en la empresa hay situaciones en las que no estamos de acuerdo emitimos respuestas emocionales alteradas que traen consecuencias graves , porque no sabemos controlarlas , las respuestas primitivas , al entrenar nuestras emociones vamos saber enfrentar situaciones estresantes y amenazantes en la organización . Comprender esta irracionalidad del cerebro humano es esencial para saber cómo las personas se relacionan o no lo hacen entre sí, elemento clave para una colaboración con éxito para motivar, dirigir o liderar equipos humanos (Goleman, 2004).

El usuario o cliente percibe de manera directa estos sentimientos, lo que se traduce directamente en la satisfacción con el servicio, las personas con emociones positivas, con estados de ánimos positivos o que reciben una retroalimentación de éxito en tareas laborales, se sienten satisfechas (Jáuregui, y Fernández, 2008).

Una aptitud emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente, porque las emociones se están controlando con éxito. Las aptitudes emocionales se clasifican en dos grandes grupos: el primero es la aptitud personal, que son las que determinan el dominio de uno mismo, comprenden las siguientes aptitudes; autoconocimiento, que consiste en conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones, se enfoca en etiquetar los sentimientos mientras éstos ocurren, comprende tres aptitudes emocionales; conciencia emocional, autoevaluación precisa; y confianza en sí mismo. La autorregulación, se enfoca en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos, está formada por cinco aptitudes emocionales; autodominio, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación y por último la motivación que son las tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas, se compone de cuatro aptitudes emocionales; afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. la segunda es la aptitud social, que son las que determinan el manejo de las relaciones y comprende las siguientes aptitudes; la empatía, la capacidad de captar de sentimientos, necesidades e intereses, comprende cinco aptitudes emocionales; comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política y las habilidades sociales, encargadas de inducir en los otros las respuestas deseadas, comprenden ocho aptitudes emocionales; influencia, comunicación, escuchar abiertamente y transmitir mensajes convincentes, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo (Goleman, 2004).

Seligman (2003) señala que cuando percibimos una situación como incontrolable y creemos que no se puede hacer nada para cambiarla, se genera en nosotros un sentimiento de indefensión, que tiene tres tipos de consecuencias: disminuye la capacidad para cambiar las situaciones, incrementa las alteraciones emocionales y bloquea la capacidad de percibir la realidad. Las personas optimistas tienen una disposición para ver las cosas con la expectativa de que se resolverán de forma efectiva, por lo tanto, el optimista al explicar las causas de sus fracasos a factores externos, específicos e inestables su autoestima no se ve dañada, y se siente con capacidad de acción para poder modificar el curso de los acontecimientos y obtener consecuencias positivas y predecibles de sus acciones, si se controla las emociones las personas serán auténticamente felices.

Formación de las emociones.

Wisinger (1999) refiere que los científicos creen que nuestras emociones han evolucionado fundamentalmente como un mecanismo de supervivencia, por ejemplo el miedo nos ayuda a protegernos del daño y nos indica que debemos evitar el peligro mientras que la ira nos ayuda a superar barreras para obtener lo que necesitamos, encontraremos alegría y felicidad en compañía del otro; pero las emociones no son ideas abstractas, sino muy reales adquieren la forma de elementos bioquímicos específicos producidos por el cerebro y ante los cuales el cuerpo reacciona. La serotonina una de las sustancias químicas denominadas neurotransmisores que producen nuestras reacciones emocionales, al transmitir mensajes emocionales del cerebro a distintas partes del cuerpo.

Winston y Elphick (1998) sostienen que este neurotransmisor es responsable de dar las órdenes para que se activen nuestras emociones; actúa como campana interna que despierta en nosotros, la alegría, el empuje, la decisión del cambio, la capacidad de arriesgar e intentar nuevas soluciones, la serotonina (función vasoconstrictora), son moléculas producidas por el Sistema Nervioso en respuesta a una variedad de estímulos; se postula que ellas serían la cura que usa el organismo para los altos niveles de estrés. La serotonina es sin duda importante para la vida emocional ya que influye en muchos sistemas corporales como temperatura corporal, presión sanguínea, digestión y sueño, solo por citar algunos, los elevados niveles de serotonina se asocian a una disminución de la agresión y la impulsividad. Por ello podemos hablar de una neuroanatomía de las emociones ya que los científicos hablan a menudo de la parte pensante del cerebro, la corteza, como algo distinto a la parte emocional del cerebro "el sistema límbico", pero lo que define la inteligencia emocional es la relación entre estas dos áreas. A través de su evolución, el cerebro ha adquirido tres componentes que aparecieron progresivamente y se superpusieron. Estos son: el cerebro primitivo, el intermedio y el superior o racional.

Las organizaciones y la inteligencia emocional.

Goleman (2003), afirma que los trabajadores empiezan a cambiar en el momento en que cobran conciencia de la realidad, especialmente si es desagradable o incómoda, por ello

es preciso reconocer el descontento a nivel emocional y el origen del mismo, empiezan a comprender las consecuencias de no controlar las emociones, las empresas se preocupan por entrenar en habilidades como inteligencia emocional para que el colaborador sea más productivo y eficiente.

La comprensión de la realidad emocional, de las normas de los equipos y de la cultura de una organización, proporciona el fundamento necesario para diseñar la visión, cuyo efecto dependerá de la conexión con la visión personal del trabajador, si está conectado con los demás comprenderá la realidad de su entorno. Solo después de haber comprendido la realidad y la visión, será posible identificar e investigar las diferencias y buscar el modo de coordinar lo que hoy ocurre con la visión del futuro. Cuanto más sintonizada se halle la realidad con el ideal, más duradero será el cambio.

Este se sirve de sí mismo como instrumento de descubrimiento y cambio, saben mantenerse cerca del proceso, las interacciones y decisiones deben ser coherentes con los propios valores y con los de la organización que pretenden crear, si esto se cumple los trabajadores van controlar su emociones porque sentirán que trabajan en un lugar seguro, así mismo si los jefes comprenden las emociones de sus colaboradores, ellos también serán comprendidos, por lo tanto la empatía es muy importante para controlar las emociones.

Goleman (2003), realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo, trabajan con mucha participación activa y son eficaces. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros. Por ello, Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional.

Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Guardiola y Basurto (2015) en su libro “Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista de México” plantea que existe una relación

positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Conocer la autopercepción de la inteligencia emocional de un directivo es importante, ya que de él dependen otras personas que son influenciadas por el uso de su inteligencia emocional, es importante que él sea el ejemplo de un buen líder a seguir, manejando bien sus emociones afectando esto el desempeño laboral de la organización. El mundo laboral necesita personas que sean adaptables a los cambios constantes.

Las organizaciones que están integradas por trabajadores, con inteligencia emocional, podrán enfrentar dichos cambios y contar con un desempeño mucho mayor, el trato con las relaciones personales serán más eficaces ; estas son los que aprenden a trabajar en equipo, a colaborar, adaptarse, buscar el logro y cuyo énfasis está en el servicio a los demás; los miembros deben ser capaces de trabajar con otras personas, influir en ellas de manera positiva y mejorara el compañerismo entre pares los procesos de los cuales forman parte (Goleman; Cherniss, 2005).

A su vez Goleman citado por Couto (2011) señala: “Una aptitud emocional es una capacidad aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente por ello es muy importante que todos los trabajadores manejen adecuadamente sus emociones que va a contribuir a su desarrollo personal y logros profesionales”.

Según lo manifestado Fernández (2011), la inteligencia emocional es una herramienta muy potente e importante a la hora de gestionar los equipos de trabajo y maximizar el bienestar y desempeño laboral. Ahora bien, todo modelo que implique que la cultura organizativa sea la responsable de generar grupos de trabajo más cohesionados donde los colaboradores compartan con sus compañeros, se cree un mejor ambiente que ayude a lograr objetivos, pero que no direcciona esfuerzos para lograr el desarrollo individual de la inteligencia emocional puede caminar al fracaso ya que al no trabajar en el desarrollo de cada individuo hay menos probabilidades que el grupo funcione. Son las acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser definidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Para Fernández (2011), la motivación del presente trabajo está en relación a poner en manifiesto la molestia que tiene el asegurado en la atención recibida por parte de las teleoperadoras en el call center del Seguro Social del Perú, quienes en los últimos años han demostrado en su calidad de atención que aparentemente en la misma proporción que la cantidad de llamadas ha aumentado por lo que a mi juicio hay una estrecha relación ente la inteligencia emocional y el desempeño laboral que poseen dicho personal.

Para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás, identificaron en la inteligencia emocional capacidades como; reconocer las propias emociones, apreciar a los demás , nombrar y ordenar las emociones propias de manera consiente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente y por tanto se confirma lo observado anteriormente puesto que la población tiene un nivel promedio de inteligencia emocional que le permite controlar y manejar sus emociones no solo en el ámbito personal sino en el social y laboral, la inteligencia emocional se desarrolla pero depende de la voluntad de cada personas hasta dónde quiere llegar y que desea lograr.

Por lo tanto, se debe comprender que una elevada inteligencia emocional no garantiza por sí sola que se hayan aprendido las aptitudes emocionales necesarias para realizar el trabajo exitosamente, sólo significa que se tiene un potencial excelente para adquirirlas y proyectarlas. Es por ello que la inteligencia emocional es uno de los factores que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, permite satisfacción consigo mismo controlar manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto aporte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. Este concepto abre las puertas para entender a cabalidad cuál es la influencia de las emociones en el comportamiento humano y si se enfatiza, su aplicación al ámbito empresarial; se puede decir que la inteligencia emocional brinda a las empresas una nueva comprensión de que lo que realmente importa a la hora de realizar el trabajo eficaz y eficientemente, mas no algo que garantice un buen desempeño dentro del puesto de trabajo.

Ser un buen líder como lo refiere Fernández (2011), es estar en contacto con las propias emociones, de lo contrario sería difícil establecer empatía y sin ella, imposible establecer un equipo de trabajo creativo y eficaz. En el lenguaje propio de la inteligencia emocional, el liderazgo requiere de la adecuada combinación entre el corazón y la razón, entre el sentimiento y el pensamiento. Las aptitudes emocionales que se requieren para el éxito varían conforme a los requerimientos mismos del trabajo que se realiza y la realidad propia de cada organización laboral, es por ello que cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos. Las aptitudes claves se ajustarán a la ecología emocional que designe cada empresa o industria.

Chiavenato (2001), expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, permitiéndole funcionar al individuo con una gran labor y gran satisfacción laboral, si el trabajador mantiene buena relación con sus pares y controla sus emociones predice el éxito profesional.

La relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los profesionales de salud es estadísticamente significativa; siendo el componente Manejo de estrés el de más alta significancia seguido del componente Intrapersonal y del componente Interpersonal. En los auxiliares de salud también hay una relación positiva altamente significativa; siendo el componente Interpersonal el de más alta significancia seguido del componente Intrapersonal, del componente Adaptabilidad y del componente Estado de Ánimo General. En los técnicos de salud se evidencia que no hay una correlación positiva estadísticamente significativa entre la IE y desempeño laboral.

Inteligencia emocional y productividad.

La mayoría de las organizaciones, cuando se dan cuenta de que tienen problemas de productividad, casi nunca se detienen a pensar si existe una conducta adecuada y una buena gestión que ayude a toda la organización, o hacen a todos los trabajadores partícipes de un

proyecto provechoso que los involucre, realizando un buen trabajo de equipo. “Los trabajadores productivos tienen más probabilidades de estar contentos (Martin, y Boeck, 2002).

Un buen líder empresarial tiene que tener un nivel de inteligencia emocional alto porque le va a permitir seleccionar adecuadamente a su personal para que le ayude al 18 crecimiento de su empresa. Gracias a la inteligencia emocional las personas tienen un mayor rendimiento laboral le ayuda a tomar decisiones adecuadas y sobre todo a controlar las situaciones que le generan estrés y así evitar malestar en el trabajo y tener un ambiente agradable y así trabajar de manera eficiente y eficaz para el bienestar personal y de la organización (Martin y Boeck, 2002).

Inteligencia emocional y relaciones interpersonales.

Las Relaciones Interpersonales proporcionan el contexto para el despliegue de la inteligencia emocional. La calidad de esas relaciones establece el clima social y emocional que prevalece en nuestro ambiente familiar, social y de trabajo, cuando las relaciones son saludables favorecen que exista control emocional (Goleman, 1995).

De la misma manera Goleman (1995), nos refiere que es la habilidad para iniciar y mantener relaciones interpersonales duraderas, mutuamente satisfactorias que se caracterizan por la intimidad y el dar y recibir afecto. El punto clave es el requerimiento de mutualidad que requiere ceder parte de nuestro control a las otras personas, la inteligencia emocional es comprender a la otra persona acerca de sus sentimientos, por lo tanto, las relaciones sociales satisfactorias contribuyen al desarrollo de la inteligencia emocional.

Cuando las relaciones interpersonales son respetuosas y satisfactorias proveen un terreno común para disfrutar la experiencia de interactuar y compartir con otras personas. En la medida que una persona sea más hábil al construir y mantener relaciones interpersonales, anticipando y reconociendo las preferencias de la otra persona,

apreciándolas y estando dispuesto a satisfacerlas en una buena medida, las otras personas se sentirán más dispuestas a mantener esa relación.

Las personas que tienen vidas más satisfactorias y plenas son aquellas con una inteligencia emocional más alta, no necesariamente las que tienen un coeficiente intelectual más alto. Esto es debido a que las emociones, cuando no se manejan correctamente, pueden acabar destrozando la vida de una persona, impedirle tener relaciones satisfactorias, limitar su progreso, su crecimiento personal y social.

Para Goleman (1995), cada emoción lleva a actuar de diferentes formas según la situación y el momento que se esté viviendo, por lo cual es importante que estas se puedan manejar de forma adecuada sin afectar a las personas que se encuentran alrededor o así mismo, cuando se manejan adecuadamente las emociones con el entorno sociales están son más saludables y exitosas. La inteligencia emocional se encuentra correlacionada con las relaciones interpersonales, hasta tal punto que si un sujeto posee estas inteligencias tiene garantizado un buen futuro en su vida. Al respecto Goleman plantea que son la clase de personas con los que los demás quieren estar porque resultan emocionalmente enriquecedores: ponen a los demás de buen humor y provocan comentarios como: “que placer estar con alguien así”. Las emociones más difíciles de expresar son el enojo, cuando muchas veces no salen las cosas como se planifican, se tiene a lastimar y desfogar la cólera con las personas del entorno, esta forma de expresar las emociones altera las relaciones con los demás, trayendo como consecuencia distanciamiento con las personas y sobre todo resistencia de, mantener redes de apoyo.

Así mismo, Goleman (1995), nos refiere que las habilidades interpersonales son un componente de las relaciones sociales que beneficia a las personas a interactuar y obtener logros mutuos, a mejorar sus redes sociales. Pues las habilidades sociales son recíprocas, de manera que la persona que desarrolla y tiene competencias sociales adecuadas con los demás es más factible que obtenga un buen trato y consideración por la otra parte, teniendo en cuenta que el apoyo social ayuda a controlar el impacto negativo, las relaciones sociales placenteras fomentan un mejor contacto con el entorno y mayor comprensión hacia el otro.

En un estudio realizado en Estados Unidos por López (2003), en el que utilizaron medidas de habilidades Emocionales, se han hallado evidencias de la relación entre la Inteligencia Emocional y la calidad de las relaciones sociales. Donde los estudiantes que obtuvieron un adecuado nivel de Inteligencia Emocional evidenciaron mayor satisfacción en las relaciones sociales e interacciones más positivas con sus amigos, manifestaron un mayor soporte paternal e indicaron que existen menos conflictos con sus amigos más allegados.

Cabe destacar estudios realizados en esta temática como los realizados por Condori (2017) donde se determinó la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro red Cono Sur de Juliaca, este estudio la realizó con 44 profesionales asistenciales del servicio de enfermería, este estudio no experimental de corte transversal con la aplicación del Ice – Bar- On y el instrumento 20/30 de Satisfacción Laboral le llevaron a la conclusión de la existencia de una alta correlación positiva y directa entre estas variables concluyendo que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción familiar, por otro lado en la evaluación de la inteligencia emocional, se obtuvo un nivel medio de inteligencia emocional y en relación de la segunda variable, se observó un nivel medianamente satisfecho en relación de la satisfacción laboral.

Otro estudio lo podemos observar como los que realizó Chávez (2015), donde hizo la correlación entre Inteligencia Emocional y la Satisfacción laboral en trabajadores asistenciales del Hospital Rebagliati en Lima, indagando sobre la percepción que tienen de ambas variables, una de las características de la muestra, es que pertenecen a un ámbito de trabajo caracterizado por la tensión constante que se tiene cada día en la atención a pacientes hospitalizados y ambulatorios según sea el caso así como el limitante en infraestructura y otros aspectos, por esa razón es que cada integrante del centro hospitalario deben de conducirse adecuadamente con la habilidad de manejar emocionalmente las situaciones valoradas como conflictivas. El método para este estudio fue descriptivo – correlacional y transversal. Se llegaron a confirmar las hipótesis de trabajo, validando las hipótesis específicas, y confirmando la relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral de los médicos del servicio de emergencia del Hospital Rebagliati de la ciudad de Lima.

Satisfacción laboral

Define el término satisfacción laboral como la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, profesional, beneficios laborales, 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 sus actividades que contribuyan al desarrollo de la organización (Palma, 1999).

Actualmente ha incrementado la baja Satisfacción Laboral en las organizaciones, ya que es un aviso del estado actual de la organización, mostrando posiblemente déficit en la habilidad en cuanto al tipo de dirección por parte de los jefes o líderes de la organización, la falta de empoderamiento en los empleados y desarrollo de sus competencias , la imparcialidad en la vinculación de toma de decisiones de sus funcionarios , la monotonía laboral que trae como consecuencia el cansancio y rutina , factores que son evidencia de la insatisfacción del personal, lo cual puede llegar a convertirse en un factor de riesgo en toda la organización , no solo afectando al trabajador de forma psicosocial y física, sino también disminuyendo la productividad de la empresa, incrementado la insatisfacción laboral costos, afectando a los consumidores quiénes no serían atendidos con el mejor servicio y por lo tanto no satisfaciendo sus necesidades , así mismo falta de compromiso y sentimiento de pertenecía por parte del colaborador hacia su organización (Palma 1999).

Henderson (2012), señala que la satisfacción laboral está muy influenciada por el entorno de la persona lo que está pasando en el resto de la vida , en el sentido de que si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su vida en las diferentes áreas, familia, social, económico, académico, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el desempeño de sus tareas en el ámbito laboral y esta insatisfacción afectará las diferentes áreas de sus existencia , transformándose en un círculo vicioso de insatisfacción e infelicidad.

Es de vital importancia para las organizaciones tener una cultura organizacional bien definida y adecuada donde las funciones estén bien definidas para el colaborador, que la

comunicación sea horizontal y la motivación constante ayude a cumplir las metas tanto del colaborador como de la organización ya que influye de manera positiva en el entorno laboral y en la productividad en el trabajo. La misma importancia merece la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que en base a esta última se pueden observar y mejorar ciertos aspectos para así lograr un mayor nivel de satisfacción lo cual generara una mejora de la productividad a corto y largo plazo (Henderson, 2012).

Caballero (2002) considera a la satisfacción en el trabajo como actitud que se distingue básicamente de la motivación, donde la motivación es referida a las disposiciones de conducta, es decir selección de conducta en la ejecución de las tareas, así como a su fuerza e intensidad que puede ser intrínseca o extrínseca, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias de las condiciones laborales tanto físicos y sociales.

La satisfacción laboral la reflejan los trabajadores en su día a día, es de gran interés debido a que refleja la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzada por la organización. En un mundo complejo y cambiante como el actual, se hace cada vez más necesario tener una comprensión dinámica e integral de las organizaciones públicas y privadas para lograr los objetivos a corto y largo plazo determinados. Pero si bien se han creado herramientas para medir diferentes aspectos organizacionales, no se ha profundizado lo suficiente acerca de factores no financieros tales como la cultura en las organizaciones. La satisfacción laboral es lo que se debate o se estudia actualmente en diversos tópicos de psicología organizacional, cuán importante es conocer el nivel de satisfacción que puedan tener los trabajadores con el objetivo de realizar programas en la que el colaborador se sienta parte de una familia en su ámbito laboral y sea feliz. Por otro lado, para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas donde se tome en cuenta a los trabajadores en la toma de decisiones, se fomente un buen liderazgo y se trabaje en equipo (Caballero, 2002).

Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral.

La satisfacción en el trabajo, es una actitud generalizada, que resulta de muchas actitudes específicas en distintos aspectos: factores relacionados al trabajo, ajuste psicológico individual y relaciones en el ámbito laboral. La satisfacción dependerá de factores como son: el clima laboral: si este es positivo el colaborador será comprometido con su trabajo, comunicación con sus jefes: si es horizontal sentirá que sus opiniones son tomadas en cuenta, edad, salud, relaciones familiares, entre otras (Schultz, 1982).

El trabajo influye en la vida diaria, no solo en el ámbito de trabajo de trabajo sino en el hogar, puede producir satisfacción o estrés. Debe tenerse en cuenta factores tales como la edad del trabajador, salud, su temperamento, sus deseos y el nivel de sus aspiraciones. Además, sus relaciones familiares, su posición social, sus recreaciones y sus actividades en organizaciones laborales, políticas o puramente sociales, contribuyen, finalmente a la satisfacción en el trabajo.

Herzberg (2002) denominó a las primeras necesidades de higiene, las cuales son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan los colaboradores. Asimismo, llamó a las segundas necesidades de motivación que influye de manera significativa en el desempeño laboral y las describió muy parecidas a las necesidades, de Maslow, además, aseguraba que estos dos tipos de necesidades eran complacidas por diferentes tipos de resultados y recompensas. Se dijo que las necesidades de higiene eran satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfacción. Los factores que observo que se relacionaban con las necesidades de higiene son los siguientes: supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo físicas, salario, políticas empresariales y prácticas administrativas, prestaciones y seguridad laboral. Estos factores se relacionan con el contexto laboral donde se ejecutan las tareas. Cuando esos factores no son favorables, se genera insatisfacción en el trabajo. Por otra parte, si los factores de higiene son positivos, como cuando los colaboradores consideran que su salario es justo y que sus condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan las barreras de la satisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por si misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción. Comparó los factores de higiene con los controles modernos de la contaminación del agua y el aire: aunque tales controles no curan las enfermedades, si ayudan

a prevenir que se presenten. Asimismo, este autor y sus colegas creían que los factores de higiene no generaban satisfacción, pero que podían prevenir la insatisfacción que genera menor productividad y poco compromiso con el desempeño de las tareas.

Satisfacción en el trabajo:

Muñoz (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta una persona en el cual se siente realizado por el hecho de realizar un trabajo que le interesa y cumple con sus expectativas, en un ambiente que le permite estar a gusto y contento, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva, interesante donde existe un clima laboral positivo y por el que percibe una serie de recompensas acordes con sus expectativas”.

Robbins y Coulter (1996) nos refieren que, a la hora de definir la satisfacción en el puesto, se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola a la satisfacción “como la actitud general de un individuo hacia su centro de trabajo y desempeño de las tareas. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo que le permiten sentirse motivado y autor realizado en su ámbito laboral”, así mismo destaca que el puesto de una persona es más que las actividades rutinarias de manejar papeles, atender a clientes o manejar los distintos cargos. Los puestos requieren de la socialización con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de normas, reglas y políticas organizacionales, el aceptar condiciones de trabajo que muchas veces no cumplen con sus expectativas, cumplir metas, comprometerse de la organización. Por consiguiente, los determinantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante consigo mismo y con la competencia desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo y que permitan trabajar de manera satisfactoria, colegas que apoyen y el ajuste y las competencias con las que debe contar el trabajador para que se desempeñe eficazmente.

Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y

rotación”. En esta manifestación encontramos factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto al realizar esta retroalimentación le va a permitir que el colaborador reconozca las cosas que le faltan mejorar e incrementa la confianza con su inmediato superior, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, sentimiento de pertenencia y mayor motivación intrínseca.

Loitegui (1990) aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo, señalando a diferentes especialistas que han estudiado el tema utilizan distintos términos como motivos, actitudes del empleado, moral, laboral, satisfacción en el trabajo entre otros.

Por otro lado, tenemos a Locke (1976), “es un estado emocional positivo y placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del colaborador en su ámbito de trabajo”. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, siente que las condiciones en las que se encuentra le permiten desarrollarse profesionalmente y personalmente, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general refiriéndose que está complacido totalmente es su trabajo”. Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, a la falta de puntualidad por parte de sus compañeros. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas solo en algunas áreas, que constituyen las facetas de la satisfacción. Locke (1976) nos refiere además que este concepto de satisfacción en el trabajo implica claramente un modelo “compensatorio”, de forma que un nivel elevado de satisfacción en una determinada faceta de trabajo puede compensar deficiencias existentes en otras determinadas áreas, por lo tanto el colaborador no se siente totalmente complacido e incluso opta por buscar otras oportunidades de trabajo donde realmente se cumplan sus expectativas y metas personales. Así mismo se produce una determinada relación entre los diversos factores o áreas de trabajo, de forma que unas facetas pueden ser compensadas y condicionadas por otras generando en el colaborador emociones encontradas y posibles decisiones que debe tomar para continuar en su centro de trabajo.

Loitegui (1990), la satisfacción laboral es un constructor pluridimensional que depende tanto de las características personales del trabajador como de las características y especificidades del trabajo que desempeña. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas que determinan la satisfacción l. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo de recompensa, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Para Weinert (1985), es posible decir que la motivación es el motor, el motivo, el por qué y el para qué de la conducta. Es importante saber qué es lo que motiva al individuo es la fuerza interior para lograr lo que desea, mientras más se pueda conocer acerca de los motivos de un individuo o grupo para trabajar, más se podrá comprender su conducta y saber acerca de cómo mantener su interés, su deseo por trabajar en el mejor nivel que le es posible y en el que sea más útil a la organización. Es necesario aclarar que las causas que motivan la conducta difieren de un trabajador a otro depende de las metas que desea alcanzar, por lo tanto, el mejor programa de motivación del personal, será aquél que contemple el conocimiento del personal, de tal modo de darle a cada uno lo que pueda dejarlo satisfecho.

Según Gibson (1996) la satisfacción en el trabajo, es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales que les permite formarse expectativas y metas. El colaborador se siente satisfecho con su ámbito laboral cuando el jefe o líder constituye un buen liderazgo, toma decisiones para el bienestar de toda la organización, fomenta la confianza y direcciona hacia un mismo objetivo, las relaciones personales son positivas, hay compañerismo y sobre todo se pone en práctica los valores y procedimientos para ejecutar las tareas. Siguiendo las indicaciones del mismo autor, destacamos:

- a) *Paga*: la cantidad recibida de acuerdo a su puesto y desempeño laboral.
- b) *Trabajo*: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional.
- c) *Oportunidad de ascenso*: La existencia de oportunidades para ascender y lograr metas.

- d) *Jefe*: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los trabajadores y bienestar.
- e) *Colaboradores*: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre ellos para fomentar confianza y compromiso.

Blum (1976) por su parte nos refiere que los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción laboral, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral, ética, en el cumplimiento de normas para realizar las tareas. Este autor propone las siguientes definiciones:

- a) *Actitud laboral*: Es la manera en la que el colaborador responde con respecto a sus funciones en el trabajo, la manera en que participa en la ejecución de tareas.
- b) *Satisfacción laboral*: Es el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y el cumplimiento de metas profesionales al desempeñarse profesionalmente.
- c) *Moral laboral*: El trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo con el fin de realizar un trabajo en colectivo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo, mediante esta cohesión puede predecir que las relaciones interpersonales pueden mejorar.

Causas de la satisfacción laboral.

Con respecto a esta temática, Arnold y Randall (2012), nos aseveran respecto al trabajo que a la mayor parte de las personas los determinantes o generadoras de la satisfacción laboral en forma general, se debe, a las características intrínsecas del mismo trabajo.

Estos mismos autores nos refieren además que el comportamiento o actitudes del líder se convierten como formas eficaces al momento de generar un ambiente claro de satisfacción laboral.

Por otro lado, vemos que los factores sociales de prestan como factores determinantes en la satisfacción laboral. Estos factores como la percepción de justicia es decir la equidad en la distribución y asignación de tareas, gratificaciones, predicen la satisfacción laboral así mismo el trabajo en equipo como un factor determinante y la opinión o percepción de los trabajadores al interior de una organización determinan la satisfacción laboral (Arnold y Randall, 2012).

Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados Robbins (1998), considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo Adicionalmente: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Satisfacción con el trabajo

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización que en muchas oportunidades no brinda la suficiente oportunidad para que el colaborador trabaje feliz y comprometido. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción contribuyen de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas donde el trabajador se siente parte de la organización y trabaje activamente.

Robbins (2004), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado, como realiza las tareas asignadas, llega a las metas planificadas y como se interrelaciona con su medio laboral. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

Satisfacción y productividad.

Chiavenato (2001), define la motivación como la actitud del trabajador frente a su puesto de trabajo, si se encuentra motivado producirá más y estará satisfecho con su trabajo, si cuenta con las condiciones de trabajo requeridas para su puesto incrementará su productividad.

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción - productividad pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador productivo. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y la productividad. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos. La productividad de un empleado en puestos a ritmo de máquina, está mucho más influida por la velocidad de la máquina que por su nivel de satisfacción. De manera similar, la productividad de un agente de bolsa está limitada principalmente por el movimiento general de la bolsa de valores. Si el mercado asciende y el volumen es alto, tanto los agentes satisfechos como los insatisfechos obtienen buenas comisiones. Al contrario, si el mercado va hacia abajo, no es probable que signifique mucho el nivel de satisfacción del agente. El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción - desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración. Otro aspecto importante en el tema de satisfacción - productividad es la dirección de la flecha causal. La mayor parte de los estudios sobre esta relación utilizaban diseños de investigaciones que no podían probar la causa y el efecto. Estudios que controlaron esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la

satisfacción, cuando el trabajador es más productivo se siente satisfecho con el trabajo que está realizando, más que a la inversa. Si se hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien por ello. Además, en el supuesto de que la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso, es necesario que se le haga un reconocimiento a nivel de todos los trabajadores para fortalecer su autoestima y confianza en sí mismo. A su vez, estas recompensas incrementan el nivel de satisfacción en el puesto de trabajo. Las organizaciones con trabajadores más satisfechos tienden a ser más eficaces, participan activamente y se comprometen con frecuencia en sus tareas, los estudios se han enfocado en los individuos más que en las organizaciones, y que las medidas de nivel individual de la productividad no toman en consideración todas las interacciones y complejidades del proceso de trabajo, solo se ha tomado mayormente en cuenta la productividad individual más que la grupal.

Para Robbins (2003), el ambiente laboral es otro de los factores que influyen ya sea positiva o negativamente, según sea el caso, sobre la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo, debido a que el ambiente tiene un efecto directo sobre la productividad, mientras mayor sea el apoyo de los directivos, mayor será la productividad. Es indispensable tener presente que si el empleado es poco incentivado al cumplimiento de metas, ni existe una exigencia en cuanto a competencias, no generará sentido de pertenencia hacia la organización lo más factible es que los niveles de satisfacción disminuyan dando lugar a la insatisfacción y falta de compromiso con sus tareas.

Para que el colaborador se sienta satisfecho y se productivo se debe evitar:

Primero el abandono: La insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, de buscar otras oportunidades porque o cuenta con el apoyo de los superiores para hacer bien su trabajo, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.

Segundo la expresión, manifestada por intentos activos y constructivos por mejorar la situación, lo que implica sugerir mejoras, analizar los problemas con supervisores, sin embargo no cuenta con el apoyo necesario de sus compañeros así que se siente solo sin poder lograr mejoras.

Tercero la lealtad, expresada mediante una espera pasiva y optimista para que la situación mejore, incluye defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la administración hará lo más conveniente, sin embargo a la organización solo le importa producir y en muchas ocasiones aprovechar el capital humano en la organización.

Cuarta conducta es la negligencia, que implica actitudes pasivas que permiten que la situación empeore, incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos, y aumento de errores, no hay toma de decisiones para mejorar el clima y la productividad, falta de motivación e incremento de rotación y ausentismo (Robbins, 2003).

Motivación.

Para que el trabajador se sienta satisfecho con su ámbito laboral y sea productivo según Herzberg (1959), uno de los factores determinantes es la motivación, cuanto más motivado sea el trabajador, mayormente será más productivo, si bien es cierto no solo depende de esta factor, este es uno de los más relevantes que mediante estudios ha sido comprobado.

Por otra parte, la motivación en un trabajador hace referencia al comportamiento manifestado, los funcionarios motivados se esfuerzan por alcanzar mayores logros, de los que antes tenían, se proponen mejores métodos que los lleven a alcanzar puestos de nivel superior, son más productivos y se sienten más satisfechos con su trabajo. La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico, es la fuerza interna y externa para lograr metas y objetivos como lo plantea Herzberg (1959).

Condiciones que favorecen la satisfacción laboral.

El comportamiento del jefe de uno, es uno de los principales determinantes de la satisfacción laboral. Los estudios en general encuentran que la satisfacción de los

trabajadores se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus trabajadores y muestra un interés personal para cada uno de ellos, brinda las condiciones físicas para que se realice un buen trabajo y proporciona las medidas necesarias para que existan buenas relaciones interpersonales fomentando un buen clima laboral (Robbins, 1998).

Salinas (2005), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute las tareas, las tareas deben ejecutarse en un ambiente que cuente con todos los cuidados para evitar riesgos. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales como el ruido, temperatura, iluminación; las condiciones de tiempo como las jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros y por las condiciones sociales como la organización informal, estatus. Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar, al contar con una buena iluminación mayor concentración por parte del colaborador hacia su tarea. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

Además Salinas (2005) nos hace referencia a otros factores importantes como lo es el ruido que afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. Por lo tanto el trabajador debe contar con los recursos necesarios para evitar un problema de audición que dificulte su laboral.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas

horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores, por ello es tan importante que cada organización brinde buenas condiciones físicas y psicológicas al colaborador para que se sienta comprometido y satisfecho con su trabajo.

Según Sonia Palma las condiciones que favorecen la satisfacción laboral son:

Significación de la tarea: En la escala SL-SPC, este término se define como la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo el sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material (Palma, 2005).

Que el trabajador esté contento con el trabajo que realiza quizá sea una de las condiciones básicas para la mejora de la empresa, tanto desde el punto de vista de los trabajadores como de los dirigentes. Por una parte, el contenido con la tarea correlaciona con la motivación para el trabajo, se esfuerza por cumplir las tareas contando con el material adecuado.

Condiciones de trabajo: En la escala SL-SPC, de Palma (2005) este término se define como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

Para Palma (2005), se entiende como condiciones de trabajo a los materiales y recursos de cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo, las condiciones deben prevenir riesgos de salud y enfermedades.

Según Palma (2005), un ambiente saludable, limpio, agradable, con buenos materiales para la realización del trabajo y comodidades, son también cosas muy importantes para sentirse satisfecho en el ámbito laboral. Los estudios demuestran que, los trabajadores prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores no deben llegar a extremos, es decir demasiada o muy poca luz. Bienestar Subjetivo, Satisfacción Laboral y Reconocimiento personal y/o social: En la

escala SL-SPC, este término se define como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos para la organización

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, los motiva, hace que se sientan una pieza importante para la organización que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los trabajadores.

Beneficios económicos: En la escala SL-SPC, de Palma (2005), este término se define como la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, las recompensas no solo son materiales, también pueden ser de reconocimiento verbal.

Los incentivos son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, a cambio de esfuerzo por cumplir metas de la organización, a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productivo. Algunos estudios han demostrado que el salario es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los trabajadores, ellos no sienten que su trabajo está realmente recompensado con su sueldo, a veces hacen más y ganan muy poco dinero que no los motiva. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral no se puede determinar la manera absoluta o precisa, cuales son todos los factores que influyen en la satisfacción personal. Sin embargo, a continuación se revisaran los factores que, más contribuyen a poseer una alta satisfacción laboral.

Salarios.- Los trabajadores desean sistemas de salario y políticas de ascensos justos y sin ambigüedades, que sus funciones estén completamente definidas. Cuando el salario es justo con base en las demandas de trabajo, el Bienestar Subjetivo y Satisfacción Laboral nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, hacen que Bienestar Subjetivo y Satisfacción Laboral profesionales o personas con estudios superiores, aceptan trabajos que están por debajo de su nivel de instrucción debido a que se encuentran

con necesidades económicas; originando así insatisfacción laboral, se sienten frustrados, realizan muchas veces trabajos mediocres porque solo lo hacen por recibir en un pago salarial.

Con las investigaciones se ha encontrado además, que los trabajadores prefieren laborar relativamente cerca de sus casas, en instalaciones limpias y comodidades modernas, esto facilita que el trabajo sea más complaciente para el colaborador. A partir de estas condiciones físicas del trabajo, la cantidad de horas de trabajo que realizan el trabajador dentro de la empresa, también tiene un gran efecto dentro de la Satisfacción laboral, si el trabajo que se realiza es justo y de acuerdo a la norma , el colaborador se sentirá que es reconocido y valorado en su trabajo (Palma, 2005).

Relaciones con la autoridad.-De hecho, es poco discutible lo que se refiere a que la naturaleza de la supervisión puede tener un efecto considerable sobre la satisfacción en el trabajo de una persona, si la relación es horizontal donde el jefe recibe opciones de los colaboradores la relación será de confianza. Unas de las principales diferencias hechas al discutir sobre el estilo de supervisión es la que existe entre una supervisión democrática orientada hacia el trabajador y una supervisión autocrática orientada hacia el trabajo. Un supervisor democrático orientado hacia el trabajador es el que establece una buena relación personal con sus subordinados, se interesa por ellos y a la vez intenta que se logren las metas de la empresa, busca la manera de brindar un buen clima y cultura organizacional (Palma, 2005).

Condiciones que desfavorecen la satisfacción laboral.

Los trabajadores expresan de diversas formas su malestar debido que no cuentan con las condiciones para que se desempeñen efectivamente en su trabajo, no cuentan con un buen líder que les brinde confianza, que los sepa direccionar, no hay trabajo en equipo, lo salarios no están de acuerdo a su trabajo, mucha pasividad para resolver los problemas por parte de los jefes en la empresa y sobre todo las condiciones físicas en mal estado , todos estos factores desfavorecen la satisfacción laboral incluso en un lugar que renuncien los empleados

pueden quejarse, robar propiedades de la organización o disminuir las responsabilidades de trabajo (Robbins, 1999).

Por lo tanto cuando las condiciones no son las apropiadas en el centro de trabajo los trabajadores demuestran de maneras distintas su desconformidad: Pueden buscar otras oportunidades de trabajo donde cumplan con sus expectativas, entonces tienen a renunciar a sus trabajos actuales, buscan la forma de manifestar su incomodidad mediante la formación de sindicatos para que se les haga valer sus derechos remunerativos, a veces tienen la esperanza de que las cosas pueden mejorar, son leales, se comprometen para ayudar a solucionar los problemas, sin embargo la negligencia hace que empeoren las condiciones, incluyendo el ausentismo crónico o la impuntualidad, el esfuerzo reducido y una tasa mayor de error.

Satisfacción laboral y las relaciones interpersonales.

Un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo, es la confianza interpersonal. La confianza es un facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo, mediante ella los colaboradores pueden manifestar sus diferencias e incomodidades en su centro de trabajo, permite proponer mejoras y que el ambiente laboral sea favorable (Tan y Lim, 2009).

Para Tan y Lim (2009) múltiples antecedentes pueden favorecer la percepción de confiabilidad, sin embargo, estudios recientes reconocen la existencia de tres amplios antecedentes de la confiabilidad: la competencia, benevolencia e integridad revelan que cada uno de estas tres dimensiones tiene una única y significativa relación con confianza y la correlación entre ellos es alta. Sin embargo, en el caso de la relación con los pares la investigación encontró que sólo la integridad y benevolencia eran significativos para medir la confiabilidad, por lo tanto con los jefes existe mayor resistencia a brindar confianza porque se tiene temor a ser juzgado y no ser escuchado.

Aunque parezca razonable esperar que cuando se presentan buenas relaciones en el trabajo afecta positivamente el nivel de satisfacción laboral, se sienten más motivados, el manejo de las relaciones interpersonales en la organización influye de manera positiva en el logro de los objetivos organizacionales, el compañerismo con los pares ayuda a recibir críticas constructivas para establecer planes de mejora, por ello es importante desarrollar las habilidades sociales de manera eficiente a través de un liderazgo democrático, donde las opiniones sean escuchadas y todo el personal participe, asumiendo los roles con responsabilidad dentro de estructura organizativa en el marco de respeto recíproco entre los trabajadores, sin diferencia de jerarquías o cargos. El capital humano es el principal factor de desarrollo de una organización por lo tanto al mantener buenas relaciones se fomenta la confianza y el trabajo en equipo.

No se debe mirar a las organizaciones como un lugar donde se producen bienes o servicios exclusivamente, cada empresa en su interior tiene una dinámica, una red de pequeñas interacciones de sus colaboradores que permiten lograr el resultado tangible de su gestión que puede ser la producción bien o el servicio prestado. Los lugares de trabajo son espacios donde las personas actúan, comparten, socializan y son estas interacciones las que crean la estructura de la organización, la cultura organizacional debe ser bien definida, una cultura donde los colaboradores se sientan parte de ella, se identifiquen y se comprometan continuamente. Aquí aparece implícito el concepto de relación interpersonal, definido previamente como una interacción y es claro que esto es posible porque hay personas. Las organizaciones dependen de las personas. El talento humano es la clave de la sostenibilidad de una empresa en el mercado, desarrollar sus competencias y capacidades va a contribuir a la satisfacción laboral y crecimiento de la organización, por ello los recursos humanos son muy importante cuando se realiza una buena gestión del talento humano, y se trabaje en equipo.

Entonces, las personas son las que crean las organizaciones y hacen que funcionen, al poner al servicio de estas, todas sus capacidades, habilidades y conocimientos para conseguir esos objetivos, que de manera individual no se podrían alcanzar, por ello el trabajo en colectivo es muy significativo y trae resultados eficaces. De esta manera, Dalton, Hoyle,

Watts (2007), afirman que a una empresa le interesan las relaciones entre las personas porque éstas representan su recurso más importante en el desarrollo de la organización.

La pregunta en relación al ámbito organizacional: ¿Por qué a las organizaciones les importa (o debería hacerlo) que sus colaboradores mantengan buenas relaciones entre sí? Según Dalton, Hoyle, Watts (2007), afirman que una respuesta es porque las personas son valiosas para la organización, pero detrás de esto hay otras reflexiones que tienen que ver con el resultado directo de dichas interacciones y es que se han identificado como un factor de satisfacción, las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral están correlacionada que, facilitan los intercambios sociales, la disposición a ayudarse mutuamente y genera reciprocidad. Este mismo autor sostiene que, en caso de no existir buenas relaciones llevará a una disminución de la cohesión social, pudiendo en algunos casos terminar en grupos de trabajo que no serían más que una junta de egoísmos y miedo al prójimo, individualismo, resultados por separado, que no ayudan a progresar a la organización.

Desde este punto de vista, que los trabajadores tengan la habilidad para sostener buenas relaciones interpersonales debe ser un motivo de preocupación para las empresas, no solo deben preocuparse por la productividad, sino por mantener un capital humano satisfecho con su centro de trabajo.

También se puede mencionar la reciente investigación de Edwards y Cable (2009) quienes encontraron que la confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral, una vez más están correlacionados y una depende de la otra.

Entre otras investigaciones tenemos:

Berrios, Augusto, Aguilar (2006), en su investigación con personal administrativos en un contexto hospitalario en donde correlaciono la satisfacción laboral con la inteligencia emocional. El objetivo de este trabajo es examinar esa relación en las enfermeras de salud mental y si existe además relación con el síndrome de burnout y con estrategias de afrontamiento. Para ello realizamos un estudio piloto con 25 profesionales de enfermería de salud mental voluntarios que respondieron a los cuestionarios pertinentes. Los resultados

indicaron que existía una relación entre un factor de la inteligencia emocional percibida (regulación emocional) y la satisfacción laboral extrínseca y total. Se pretende seguir profundizando en esta relación, ampliando la muestra aquí presentada.

Coca (2010) en estudio realizado en docentes de educación inicial en Ventanilla de la Región Callao, se estudió la relación existente entre el Cociente Emocional y el nivel de Satisfacción Laboral en los docentes de Educación Inicial de la red N°4 de Ventanilla de la Región Callao. El tipo de diseño es descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 28 docentes a los que se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) y el Inventario de la Inteligencia Emocional ICE – BarOn; estandarizado por Nelly Ugarriza en el Perú. El resultado del estudio refleja que existe una correlación baja positiva de 0,255 entre las dos variables, sin embargo, al hacer el análisis de las sub dimensiones de la inteligencia emocional se encontró que tanto la empatía como la prueba de la realidad están relacionadas significativamente con nivel de la satisfacción laboral.

Salas (2015) La presente investigación es un estudio de tipo transversal-correlacional que se realizó desde el enfoque cuantitativo y con el propósito de determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en una muestra de 50 personas, hombres y mujeres, que ocupan cargos en mandos medios de tres empresas privadas de servicios industriales ubicadas en la ciudad de Quito. Para medir el grado de inteligencia emocional se empleó el test TMMS – 48. A su vez la satisfacción laboral a través del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. El resultado del estudio refleja que existe una correlación positiva significativa al nivel 0,01 entre las dos variables, sin embargo no se encontró relación significativa entre la dimensión de atención emocional y satisfacción laboral.

Vallejos (2017), La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres en el año 2017, la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y Satisfacción

Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martin de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701 representó una alta relación entre las variables.

Millan, Montero (2016) Clínica Asistencial en Salud de la ciudad de Chiclayo, Debido a la importancia para la empresa Oncorrad de Chiclayo, generadora de servicios médicos y siendo una empresa líder en el norte, es de suma importancia lograr sus objetivos. Para ello debe contar con un personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea investigar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. El estudio consistió en establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 29 trabajadores. Para medir el clima organizacional se utilizó el cuestionario “Escala de clima laboral” Palma (1999), que tiene cinco dimensiones: (a) Autorrealización, (b) Involucración Laboral, (c) Supervisión, (d) Comunicación y (e) Condiciones laborales; y el cuestionario” Escala de satisfacción laboral” SL- SPC Palma (2005), que tiene cuatro dimensiones: (a) Significación de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y/o social y (d) Beneficios económicos. El resultado a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, halla relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima organizacional y Satisfacción laboral), en la dimensión Beneficios económicos de la variable Satisfacción laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones laborales de la variable Clima organizacional.

Pérez, Rivera (2015) en los trabajadores del Instituto de la Amazonía Peruana; La presente tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, durante el periodo comprendido de Abril a Diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, a un total de 107 trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos. Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Hernández (2017) Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en trabajadores de una municipalidad en Tenerife, España; En este artículo de investigación científica se demostrará la relación que existe entre dos variable del ámbito de la Psicología Social y Organizativa. Se trata de comparar la Satisfacción Laboral (SL) de los trabajadores respecto a su Inteligencia Emocional (IE) y también los componentes que forman cada variable así como la relación entre ellos. Para comprobar la correlación entre las dos variables y sus factores y poder discutir sobre ello se ha llevado a cabo un estudio que ha consistido en entregar un cuestionario de 47 ítems (se adjunta en Documentos Anexos) a una muestra de 50 personas de las cuales son 29 mujeres y 21 hombres entre trabajadores, líderes y directivos de pequeñas y medianas empresas del sector privado en la Isla de Tenerife (Canarias, España). La investigación se ha llevado a cabo durante los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio del año 2017, dando lugar posteriormente al análisis científico así como al procesamiento de los datos obtenidos en dicha investigación. En base a lo estudiado a través de este medio se puede concluir, una vez analizado los datos obtenidos por los trabajadores que no existe ninguna relación entre las dos variables que inicialmente queríamos analizar,

Satisfacción Laboral (SL) e Inteligencia Emocional (IE). Una vez se ha procedido a la extracción de datos combinados entre ellas, se obtuvo una negativa de relación que obliga a analizar de manera individual las dos escalas y realizar un análisis factorial y de componentes de las diferentes escalas. En esta investigación se demuestra que no se da la hipótesis 1 que planteábamos al inicio. Hipótesis 1: ‘A cuanto mayor nivel de Inteligencia Emocional del trabajador, mayor Satisfacción Laboral’ la primera variable no es determinante de la segunda. La visión que tenga cualquier trabajador de su trabajo, según nuestro estudio, no tiene que ver con el nivel de Inteligencia Emocional que tenga. No depende el agrado con el que se vea el trabajo con la percepción adecuada de las emociones y el control de las mismas.

Hipótesis

- Existe correlación positiva entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa

CAPITULO II

Diseño Metodológico

Tipo de investigación

Es una investigación de tipo descriptiva correlacional por que el incremento de la variable inteligencia emocional, implica, el aumento de la otra variable satisfacción laboral, y a las que se buscó correlacionarlas positivamente, esta investigación es de un diseño no experimental porque en lo absoluto no se busca atribuir y manipular a una variable y buscar el efecto en la otra variable.

Técnicas e Instrumentos

Técnicas.

La técnica utilizada, fue el de la aplicación de pruebas psicológicas que son el Inventario de Cociente Emocional de Bar-On y la Escala de Opiniones SL-SPC.

Instrumentos.

ICE – BARON Inventario de Cociente Emocional de Bar - On.

Nombre Original: EQ-I Bar -On Emotional Quotient Inventory,

Autor: Reuven Bar-On,

Procedencia: Toronto – Canadá,

Adaptación Peruana: Nelly Ugarriza Chávez,

Administración: Individual o colectiva. Tipo Cuadernillo.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente de 30 a 40 Minutos.

Aplicación: Sujetos de 16 y más. Nivel lector de 6° grado de Primaria.

Puntuación: Calificación manual o computarizada

Significación: Estructura Factorial: ICE - T- 5 Factores componentes 15 subcomponentes.

Tipificación: Baremos Peruanos.

Usos: Educativo, clínico, jurídico, médico, laboral, y en la investigación. Son potenciales usuarios aquellos profesionales que se desempeñan como consultores de desarrollo organizacional, psicólogos, psiquiatras, médicos, trabajadores sociales, consejeros y orientadores vocacionales.

El inventario está conformado por 30 preguntas, distribuidas en base a cinco escalas: Interpersonal, Intrapersonal, Manejo de Estrés, Adaptabilidad e Impresión positiva, las que a su vez contienen seis preguntas para cada una, específicamente: Intrapersonal: (Ítems 2, 6, 12, 14, 21, y 26), Interpersonal: (Ítems 1, 4, 18, 23, 28, y 30), Manejo de Estrés: (ítems 5, 8, 9, 17, 27 y 29), Adaptabilidad: (Ítems 10, 13, 16, 19, 22 y 24) e Impresión positiva: (Ítems 3, 7, 11, 15, 20 y 25). Las alternativas de respuesta de cada ítem son: muy rara vez, rara vez, a menudo y muy a menudo cuya valoración está dada entre 1 y 4 puntos.

Escala de Opiniones SL-SPC.

Para la recopilación de datos sobre el nivel de satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), el cuestionario utiliza una escala tipo Likert y tiene 27 ítems. El instrumento permite evaluar el grado de satisfacción laboral para cada ítem mediante las siguientes alternativas: (a) total acuerdo, (b) de acuerdo, (c) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (d) en desacuerdo, y (e) total desacuerdo. La puntuación para un ítem depende si es positivo o negativo.

Las dimensiones básicas del instrumento son:

- a. Significación de la tarea. Ítems: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.
- b. Condiciones de trabajo. Ítems: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
- c. Reconocimiento personal y/o social. Ítems: 6, 11, 13, 19 y 24.

d. Beneficios económicos. Ítems: 2, 5, 9, 10 y 16.

Ítems negativos y positivos del instrumento:

a. Positivos: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.

b. Negativos: 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Confiabilidad.

Se obtuvieron los siguientes resultados del análisis de consistencia interna con la prueba alfa de Cronbach: significación de la tarea (0.792); condiciones de trabajo (0.738); reconocimiento personal y/o social (0.664); beneficios económicos (0.665) y satisfacción laboral (0.84).

Validez.

Alfaro y Leyton (2014) realizaron el análisis de consistencia interna mediante el programa estadístico de SPSS obteniendo que el coeficiente de Alpha de Cronbach en el nivel de satisfacción laboral de .84, factor satisfacción de la tarea de 0.792, condiciones de trabajo de .738, reconocimiento personal y/o social .664 y beneficios económicos .665.

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

Baremo.

Para el presente estudio se tomaron en cuenta los puntajes obtenidos tanto para los factores como para el puntaje total de la prueba.

- a. Factor satisfacción a la tarea: 23 a menos muy insatisfecho, 24 a 27 insatisfecho, 28 a 32 promedio, 33 a 36 satisfecho y 37 a más muy satisfecho.
- b. Factor condiciones de trabajo: 19 a menos muy insatisfecho, 20 a 26 insatisfecho, 27 a 34 promedio, 35 a 40 satisfecho y 41 a más muy satisfecho.
- c. Factor reconocimiento personal y/o social: 11 a menos muy insatisfecho, 12 a 17 insatisfecho, 18 a 19 promedio, 20 a 23 satisfecho y 24 a más muy satisfecho.
- d. Factor beneficios económicos: 7 a menos muy insatisfecho, 8 a 10 insatisfecho, 11 a 15 promedio, 16 a 19 satisfecho y 20 a más muy satisfecho.
- e. Puntaje total: 74 a menos muy insatisfecho, 75 a 88 insatisfecho, 89 a 102 promedio, 103 a 116 satisfecho y 117 a más muy satisfecho.

Población y Muestra

La población estuvo conformada por 786 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa distribuidos en diferentes áreas de trabajo de las oficinas del Filtro. La muestra se constituyó por 148 unidades de estudio, excluyendo fichas por error en el llenado quedando conformado en 137 trabajadores administrativos. Esta muestra fue probabilística por la misma posibilidad de participación de todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Estrategia de recolección de datos.

Se estableció contacto con la oficina de recursos humanos de la municipalidad donde se les presentó la solicitud y permiso correspondiente para la aplicación de los cuestionarios, en una primera parte se expuso los alcances de la investigación y posteriormente se contactaron con los jefes de áreas para que asistan los trabajadores de sus respectivas oficinas

al salón acondicionado para tal fin, la asistencia fue de acuerdo a la disponibilidad de cada trabajador en horas asignadas como el de refrigerio y en otras la hora de salida, se recibieron las pruebas a los trabajadores hasta completar la muestra seleccionada.

Criterios de procesamiento de información.

Para el procesamiento de los datos, se procederá a elaborar la base de datos, para luego hacer uso de los programas Excel, posteriormente se utilizarán los paquetes estadísticos SPSS versión 21 y la prueba estadística de Rho Spearman la cual es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Éste coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30). Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999).

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta $+1.0$, y se interpreta así: los valores cercanos a $+1.0$, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0 , no hay correlación (Anderson et al., 1999).

CAPÍTULO III

Resultados

Tabla 1

Niveles de inteligencia emocional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Niveles	N	%
Muy Alta	0	0,0%
Alta	1	0,7%
Promedio	21	15,3%
Baja	60	43,8%
Muy Baja	43	31,4%
Marcadamente Baja	12	8,8%
Total	137	100,0%

En esta tabla podemos observar que el 43,8% de los trabajadores evaluados presentan un coeficiente emocional valorada como baja, seguida de un 31,4% de muy baja, haciéndonos ver que la mayoría de trabajadores evaluados presentan un nivel bajo de Inteligencia Emocional, que necesitan mejorarse.

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Niveles	N	%
Muy Satisfecho	2	1,5%
Satisfecho	20	14,6%
Promedio	68	49,6%
Insatisfecho	36	26,3%
Muy Insatisfecho	11	8,0%
Total	137	100,0%

La tabla presentada nos muestra que el 49,6% de los trabajadores evaluados presentan un nivel de satisfacción promedio, seguido de un 26,3% de insatisfacción y un 8% con un nivel de muy insatisfecho en relación a su ámbito laboral, haciéndonos ver que los trabajadores presentan un nivel promedio e insatisfecho dentro de la institución.

Tabla 3

Correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral											
		Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Inteligencia Emocional	Alta	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
	Promedio	0	0,0%	0	0,0%	2	1,5%	8	13,1%	1	0,7%	11	15,3%
	Baja	2	1,5%	5	3,6%	5	38,0%	2	0,7%	0	0,0%	14	43,8%
	Muy Baja	4	2,9%	2	18,2%	1	9,5%	3	0,7%	0	0,0%	10	31,4%
	Marcadamente Baja	5	3,6%	6	4,6%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	12	8,8%
Total		11	8,0%	3	23,6%	6	49,6%	2	14,6%	2	1,5%	13	100,0%

La tabla descriptiva nos permite percibir algunas coincidencias resaltantes: el 38% de personas coinciden en inteligencia emocional baja y satisfacción laboral de nivel promedio, hay un 18% de personas que coinciden en inteligencia emocional muy baja y satisfacción laboral de nivel muy baja, hay un 13,1% de personas en inteligencia emocional promedio y satisfacción laboral de nivel satisfecho, lo cual muestra una relación coherente entre inteligencia emocional y satisfacción laboral

Tabla 4:

Prueba de nivel de correlación Rho de Spearman entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

		Inteligencia Emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,000
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral		
		Coeficiente de correlación	137
		Sig. (bilateral)	,733**
		N	,000
		137	137

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Entre las variables Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral se ha obtenido $R=0,733^{**}$ que significa que hay correlación estadísticamente significativa de nivel alta, directa y al 99% de confianza, por tanto, en la población de estudio se cumple el siguiente postulado: mayor nivel de inteligencia emocional está vinculado a mayor satisfacción laboral, y menor inteligencia emocional a menor satisfacción laboral.

Tabla 5:

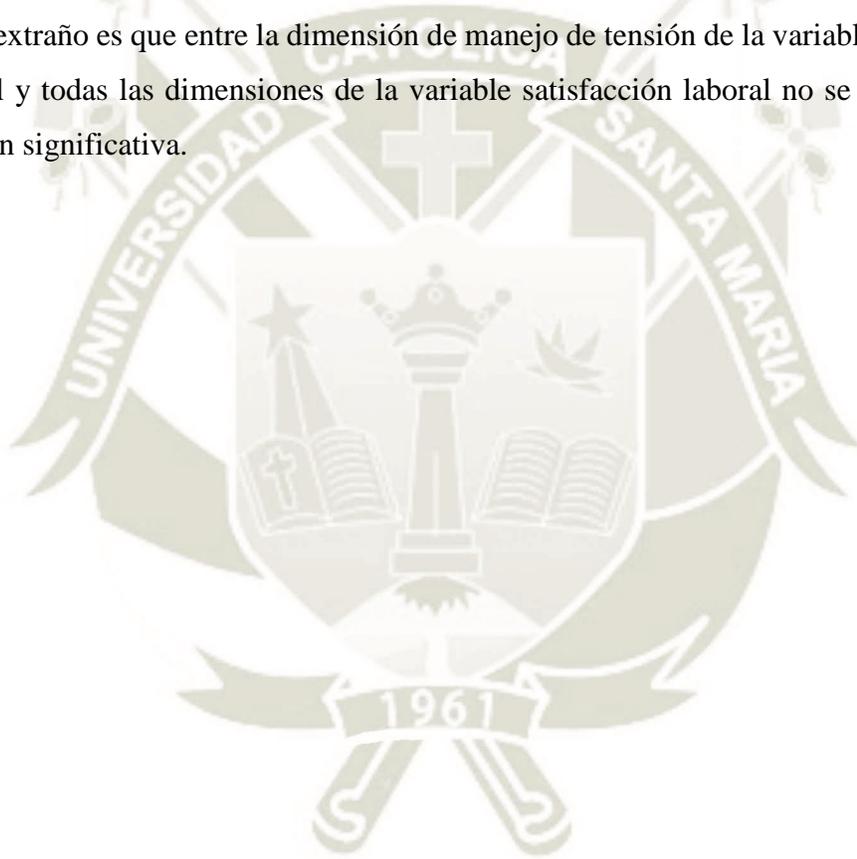
Prueba de nivel de correlación Rho de Spearman entre las dimensiones de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral.

		S.L. Dim. Significación de tareas	S.L. Dim. Reconocimiento personal	S.L. Dim. Condiciones de trabajo	S.L. Dim. Beneficios económicos
I. E. dim. Intrapersonal	Coefficiente de correlación	,225**	,228**	,309**	,222**
	Sig. (bilateral)	,008	,007	,000	,009
	N	137	137	137	137
I. E. dim. Interpersonal	Coefficiente de correlación	,403**	,357**	,380**	,329**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	137	137	137	137
I. E. dim. Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	,318**	,391**	,198*	,255**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,021	,003
	N	137	137	137	137
I. E. dim. manejo de tensión	Coefficiente de correlación	,102	,160	,128	,103
	Sig. (bilateral)	,238	,062	,135	,231
	N	137	137	137	137
I. E. dim. ánimo general	Coefficiente de correlación	,288**	,299**	,284**	,286**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,001	,001
	N	137	137	137	137

Interpretación:

Al correlacionar las dimensiones de la variable inteligencia emocional con las de satisfacción laboral se ha encontrado correlaciones estadísticamente significativas de niveles bajo, medio y directas al 99% de confianza. Esto quiere decir que el incentivo de una dimensión estimula a la otra.

Lo único extraño es que entre la dimensión de manejo de tensión de la variables inteligencia emocional y todas las dimensiones de la variable satisfacción laboral no se ha encontrado correlación significativa.



Discusión

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se muestran como factores determinantes en el desarrollo, desempeño y satisfacción para la productividad y bienestar dentro del ámbito organizacional.

Esta investigación tuvo por finalidad el de relacionar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de las oficinas del Filtro de la Municipalidad Provincial de Arequipa, este estudio afirma la hipótesis planteada inicialmente confirmando la relación positiva existente entre estas variables que a mayores niveles de capacidad emocional, mayores niveles de satisfacción laboral, de la misma forma y viceversa, los resultados obtenidos nos permiten afirmar que la inteligencia emocional mantiene una relación significativa con la satisfacción laboral, es decir, trabajadores administrativos que tienen un buen manejo emocional, presentan a la vez una mayor satisfacción laboral y de forma contraria los que presentan un deficiente manejo emocional se relacionan con una deficiente satisfacción laboral.

Similares resultados encontramos en el realizado por Condori (2017) quien realizó un estudio descriptivo correlacional con ambas variables en enfermeras de una micro red en Juliaca llegando a encontrar una correlación positiva y significativa, de la misma forma encontramos que Berrios, Augusto, Aguilar (2006), en su investigación con personal administrativos en un contexto hospitalario en donde correlacionó la satisfacción laboral con la inteligencia emocional, encontrando una relación positiva en ambas variables, al igual que un Coca (2010) en estudio realizado en docentes de educación inicial en Ventanilla de la Región Callao donde al correlacionar la inteligencia emocional y la satisfacción laboral obtuvo un resultado baja positiva entre ambas variables, pero al hacer el análisis en función a sus dimensiones encontró que la empatía se correlacionaba significativamente con un nivel alto de satisfacción laboral. Otro estudio con similares resultados como los que obtuve es el de Salas (2015) quien determinó la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en personas que ocupaban cargos administrativos de tres empresas privadas de

servicios industriales en la ciudad de Quito, llegando a la conclusión de que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

Por otro lado encontramos en la investigación realizada por Centeno y Morales (2012), donde realizaron una relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral en personal asistencial, donde encontraron una alta correlación y en donde la gran mayoría de los trabajadores poseen una adecuada inteligencia emocional y que además, determinaron la importancia y eficacia en torno al éxito de una organización que dependan en gran manera, del grado en que el personal que labora conozca y controle sus emociones.

Por otro lado el coeficiente emocional se presta como un factor determinante en el desempeño laboral en relación al trato entre los trabajadores al interior de una organización administrativa y el trato al público en la satisfacción de necesidades del público usuario de los servicios municipales y en esta investigación hemos podido determinar la baja capacidad emocional en relación al coeficiente interpersonal la misma que traería consigo malas relaciones entre los trabajadores y en la atención al público como lo reflejan nuestros resultados de un 43,8 % con un bajo coeficiente emocional, estos resultados son similares a los obtenidos por Manrique (2012), encontrando una influencia significativa de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones considerando no solamente el comportamiento organizacional y el ambiente laboral sino también la baja productividad en cuanto a las funciones y actividades que cada persona desarrolla en su contexto laboral.

Otro estudio lo tenemos el realizado por Araujo (2007) donde encontró una correlación significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Donde nos refieren que si la situación en un contexto laboral se torna compleja, entonces la inteligencia emocional se vuelve muy necesaria e importante, además encontró que la capacidad emocional en los directivos de estas instituciones permite que reconozcan sus emociones y puedan manejarlas, así como la de sus trabajadores, haciéndonos referencia a las capacidades

emocionales intrapersonal e interpersonal, permitiendo así adquirir un mayor grado de desarrollo personal y profesional.

Cabe resaltar que en nuestros resultados en las dimensiones satisfacción laboral y manejo de tensiones, no se encontró relación significativa porque a mi punto de vista es probable que la fuente de la satisfacción laboral no esté dado por la interacción con el público usuario los mismos que generan estados emocionales en los trabajadores administrativos de la municipalidad, resultados similares encontrados en estas dimensiones los tenemos los realizados por Hernández (2017) donde correlacionó estas variables, Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional en trabajadores de una municipalidad en Tenerife, España, donde se dieron resultados negativos en esa relación obligándolo a realizar un análisis factorial por cada variable, la visión que cada trabajador tenga de su satisfacción, no tiene nada que ver con el nivel de inteligencia emocional o la percepción adecuada de las emociones y que esas emociones sean o no controladas, para que se dé este resultado, creo que existen otras variables contextuales que conllevan a modificar tales percepciones como es el contexto cultural, las condiciones sociales y económicas las mismas que son diferentes a las nuestras.

Por otro lado podemos determinar que la insatisfacción laboral se muestra como un factor determinante de manera favorable o desfavorable en el desempeño y productividad dentro del ámbito organizacional, en la investigación realizada obtuve un nivel promedio de satisfacción pero con un incremento a la insatisfacción laboral, la que estaría repercutiendo en las relaciones interpersonal entre los trabajadores y los problemas presentados en la atención al público usuario, estos resultados son similares a los encontrados por Vallejos (2017), donde se encontró una correlación positiva y moderada entre clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores asistenciales y administrativos de la Micro Red de Salud de San Martín en Lima.

Otro estudio que evidencia los mismos resultados encontrados en la investigación son los realizados por Millan, Montero (2016), donde encontraron una relación significativa entre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos y

asistenciales de una Clínica Asistencial en Salud de la ciudad de Chiclayo. Resultados similares a los obtenidos en mi trabajo de investigación también los presentan Pérez, Rivera (2015), donde determinan la existencia de un adecuado clima organizacional como un factor determinante e influyente en la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de la Amazonía Peruana.

Por otro lado uno de los factores que estarían condicionando la posible insatisfacción de los trabajadores estaría dado por las condiciones ambientales en la que se desenvuelven los trabajadores administrativos, por ser un lugar de gran concurrencia de personas que al solicitar atención a sus necesidades turgurizan los ambientes además del clima laboral que por lo general no resulta satisfactorio, en los resultados obtenidos respecto a la satisfacción laboral observamos como anteriormente se describió el incremento de la insatisfacción laboral. Respecto a estos resultados podemos citar a Arnold y Randall (2012) quien nos refiere que los determinantes generadoras de la satisfacción laboral está dado en forma general por las condiciones intrínsecas del trabajo y que los líderes juegan un rol protagónico al momento de generar un claro ambiente de satisfacción laboral, además de considerar los factores sociales como determinantes en la satisfacción laboral.

Otras investigaciones sobre la satisfacción laboral y que corroboran los resultados nos muestran Yañez , Arenas y Ripoll (2010) cuando estudian el impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral y donde concluyen que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un fuerte componente muy significativo en la satisfacción laboral en general confirmando de esta manera que la satisfacción laboral estaría condicionada a factores relacionados a las interacciones personales.

Conclusiones

Primera: Existe una relación significativa entre las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores administrativos de la institución.

Segunda: Se encontró una predominancia de baja capacidad emocional en los trabajadores administrativos de la institución.

Tercera: Se encontró una predominancia de nivel promedio de Satisfacción Laboral incrementándose a nivel insatisfecho y muy insatisfecho en los trabajadores administrativos de la institución.

Cuarta: Existe correlación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral a excepción de la dimensión manejo de tensión y las dimensiones de satisfacción laboral.

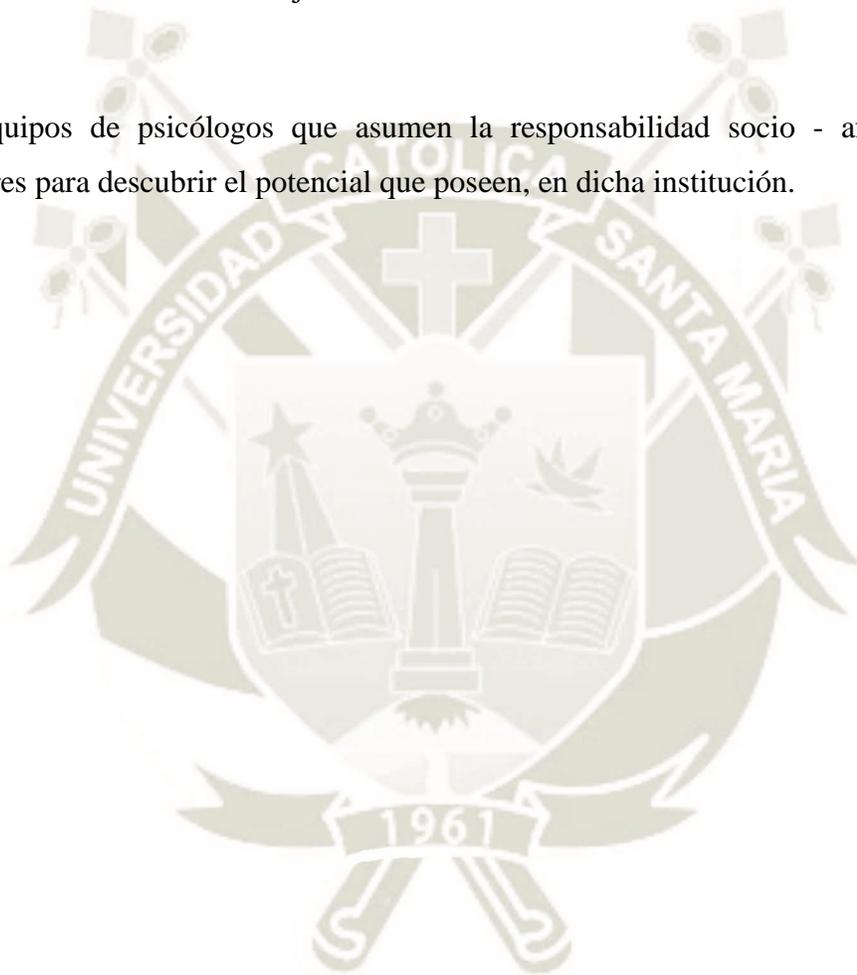
Sugerencias

Primera:

Implementar políticas de capacitación permanente de programas que busquen desarrollar la capacidad emocional de los trabajadores administrativos de dicha institución.

Segunda:

Incluir equipos de psicólogos que asumen la responsabilidad socio - afectiva de los trabajadores para descubrir el potencial que poseen, en dicha institución.



Limitaciones

Primera: La dificultad que se presentó estuvo en relación a la disponibilidad de los encuestados, al tener solamente un tiempo limitado para la evaluación, las que se realizaron en tiempo de descanso y al final de su jornada de trabajo.



Referencias

- Aguilar. E (2017). Locus de control y satisfacción laboral en empresas de servicios. Arequipa: universidad católica de santa maría
- Araujo M. (2007). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Instituciones Educativas de Educación Superior. Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Vol. (4) (2) Pp. 132-147 Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-InteligenciaEmocionalYDesempenoLaboralEnLasInstitu-3218188.pdf
- Arnold y Randall, (2012) Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral (5ª Edición)
- Bar-On, R. (1996). La era del CE: definición y evaluación de la inteligencia emocional. Sesión presentada en la 104ta Convecino Anual de la Asociación Psicológica Norteamericana. Toronto.
- Basurto K. (2015) Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. Available from: https://www.researchgate.net/publication/276156059_Inteligencia_emocional_y_de_sempeno_laboral_de_los_directivos_del_corporativo_adventista_del_norte_de_Mexico.
- Berrios M., Augusto J., Aguilar M. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. Index Enferm vol.15, n.54, pp.30-34. ISSN 1699-5988.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1976). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México DF: Editorial Trillas.
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 6 1 (1–2), 2002. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Carpio. I, Quispe. J.(2014). Satisfacción familiar y laboral en una empresa prestadora de servicios. Tesis de Grado. Arequipa: Universidad Católica de Santa María

- Centeno G. ; Morales H. (2012) Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los Centros de Salud del Municipio de León, periodo septiembre 2011-abril 2012.
- Coca K. (2010). Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en docentes de Educación Inicial de La Red N° 4 de Ventanilla – Callao. Tesis de Magister. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia%20emocional%20y%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%B0%204%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf
- Condori P., Nataly, Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017
- Cordova, Y. (2018), relación entre inteligencia emocional y sintomatología de adicción a redes sociales en estudiantes del semestre impar. Tesis de Grado. Arequipa. Universidad católica de Santa María
- Couto, S. (2011). Desarrollo de la relación entre Inteligencia emocional y los problemas de convivencia. España: Visión libros.
- Chávez Mendoza, Alberto Juvenal, Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral de los médicos de Emergencia General - Hospital Rebagliati, EsSalud. 2015, Tesis de maestría: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6562>
- Chiavenato I. (2001) Administración de Recursos Humanos. 5ta Ed. Colombia: McGraw Hill
- Dalton, M; Hoyle, D; Watts, M. (2007). Relaciones humanas. Tercera edición. México: Cengage
- Edwards, J. & Cable, D. (2009). The value of value congruence. Journal of Applied Psychology. Luthans, F. (2008). Comportamiento Organizacional. México: McGraw-Hill.
- Fajardo. R (2017), La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en línea Lima. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Trujillo.

Fernandez, R. (2011). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una institución de educación superior privada de Lima Metropolitana. Tesis de Grado. Lima: UNIFE.

Goleman, D. (1995a). Emotional intelligence. New York: Bantam.

Goleman, D. (1995b). What's your emotional intelligence quotient? You'll soon find out. Utne Reader, November/December.

Gibson, J.(1996).Las organizaciones. (8° ed.) Madrid: Mc Graw Hill.

Goleman, D. (1998) La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairos.

Goleman, D (2003) conferencia de Daniel Goleman en España

Goleman, D. (2004). La inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires: Javier Vergara

Goleman, D.; Cherniss, C. (2005). Inteligencia Emocional. Cómo seleccionar y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones. Mexico: Kairos.

Guardiola, C y Basurto, K. (2015). Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista de México. Revista de Investigación: Apuntes Universitarios. Vol.(5) 1 Pp: 69 – 77. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>

Henderson, M (2012, 22 de diciembre): Job Stability v/s Job Satisfaction Millenials may have to Seattle for neither. Revista Forbes. Recuperado de:

<http://www.forbes.com/sites/jmaureenhenderson/2012/12/22/job-stability-vs-jobsatisfaction-millennials-may-have-to-settle-for-neither/>

Hermosa. S (2013). Inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. Tesis de grado. Universidad Católica de Santa María.

Hernández González D. (2018) *La Satisfacción Laboral Y Su Relación Con La Inteligencia Emocional Job Satisfaction And Its Relationship With Emotional Intelligence*

Herzberg F. (1959). Teoría Motivacional De Herzberg o Teoría De Los Dos Factores

- Herzberg, F. (2002). Motivación al Trabajar. Recuperado. Revista Universidad EAFIT. Vol. (128). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1456/TE0003.pdf?sequence=1>
- Jáuregui, E., y Fernández, J, (2008). Alta diversión: los beneficios del humor en el trabajo. Barcelona: Alienta
- Locke, E.(1976) “La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo”, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional. Rand Mc Nally college Ed. (Estados Unidos, Chicago, 1976). 607 pág.
- Loitegui, Aldaz J.R.(1990).Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad Complutense. Madrid.
- López, P. N. (2003). Inteligencia emocional, personalidad y la calidad percibida de las relaciones sociales. Segunda ed. Washington DC: Remington.
- Mohammed, Jan; Bhatti, Mitho Khan; Jariko, Ghulam Ali; Zehri, Abdul Wahid.(2013) Importance of the human resources investment for organizations and economy: a critical analysis. Journal of Managerial Sciences. Vol. 7 Issue 1, p127-133
- Manrique E. (2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. Tesis de Grado. Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Martin, D. y Boeck, K. (2002). EQ qué es inteligencia emocional (4ª. Edición). Madrid. Editorial Gráficas COFAS, S. A.
- Millan J., Montero M. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence, American Psychologist, 28, 1-14.

- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid, 1990). 293 pág.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. (9) 1.
- Palma, S. (2005). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. *Materiales*, 13,56. Recuperado de: http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Pastor, c. (2007), relación entre inteligencia emocional y clima laboral en una empresa industrial. Arequipa. Universidad católica de Santa María.
- Pérez N., Rivera P. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/54238875.pdf>
- Robbins, S.P. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Quinta Edición. México.
- Robbins, S. (1999), *Comportamiento Organizacional*. 8va edición. México Prentice Hall
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México: D.F. Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins S, Judge T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Henderson, M. (2012, 22 de diciembre). Job Stability v/s Job Satisfaction? Millennials may have to settle for neither. *Revista Forbes*. Recuperado de <https://www.forbes.com/sites/jmaureenhenderson/2012/12/22/job-stability-vs-jobsatisfaction-millennials-may-have-to-settle-for-neither/#13a795a84bc1>
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall

- Salas P. (2015). La Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de Personal en Mandos Medios en Empresas Privadas de Servicios Industriales. Tesis de Grado. Universidad de las Américas. Recuperado de:
<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>.
- Salinas, O. (2005). Trabajo limpio y seguro, seguridad e higiene laborales, disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/No%203/higieneyseguridad.m>
- Seligman, M.E.P. (2003). La auténtica felicidad. Barcelona: Ediciones B, Barcelona 2003.
- Soto, E. (2001). Comportamiento Organizacional, Impacto de las Emociones. México. Editorial Thomson.
- Schultz, D. (1982). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Servicios Editoriales, S.L.
- Tan, H. & Lim, A. (2009). Trust in coworkers and trust in organizations. The Journal of Psychology, 143 (1), 45-66. Recuperado de:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19157072>
- Vallejos M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1
- Weinert A. (1985). Manual de psicología de la Organización. La conducta humana en la organización. Barcelona: Herder
- Winston H. y Elphick D. (1998). Fisiología humana.
- Winston H. y Elphick D. (2008). Bases de la Fisiología de las emociones: La inteligencia emocional y sus fundamentos biológicos. Cenace.: Recuperado de:
<https://cenace.wordpress.com/article/bases-de-la-fisiologia-de-las-emociones-125f649imcsod-40/>
- Wisinger, H. (1999). La inteligencia emocional en el trabajo. Argentina: Ed. Javier Vergara S.A.

Yañez, R., Arenas, M., y Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Dialnet*, 16(2), 193-202. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Elorza, H., & Medina Sandoval, J. C. (1999). *Estadística para las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Oxford University.

Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (1999). *Estadística para administración y economía*. México: International Thomson Editores.



Anexos

COMPLETAR:

Área de trabajo: Administrativa ____ Mantenimiento ____ Conductores ____

Sexo: M ____ F ____ Edad: ____ Tiempo laborando en la empresa: _____

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					

23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi					



ICE DE BARON

(ADAPTADO PARA USO EXPERIMENTAL EN EL PERÚ POR ZOILA ABANTO, LEONARDO HIGUERAS Y JORGE CUETO)

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 135 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase

1. Rara Vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTA. Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: si ante la primera frase: "Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso", decide que eso es "MUCHAS VECES" verdadero para usted, entonces sombreeará, en la HOJA DE RESPUESTA y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. ① ② ③ ● ⑤

Después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta

1. ① ② ③ X ⑤

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si tuviera en esa situación.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde **honesto y sinceramente** de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo(a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

CONTESTE EN LA "HOJA DE RESPUESTAS"

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

1. Rara vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúa paso a paso.
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida.
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.
4. Sé como manejar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen,
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervios(a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.

1. Rara vez o Nunca
 2. Pocas Veces
 3. Algunas Veces
 4. Muchas Veces
 5. Muy frecuentemente o Siempre
-

46. A la gente le resulta difícil confiar en mí
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)
49. No resisto el estrés
50. En mi vida no hago nada malo
51. No disfruto lo que hago
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar
54. En general, espero que suceda lo mejor.
55. Mis amistades me confían sus intimidades
56. No me siento bien conmigo mismo(a)
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aun que en ese momento tenga otro compromiso
62. Soy una persona divertida
63. Soy consciente de cómo me siento
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman muchos mis intereses.
67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.
69. Me es difícil relacionarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederles a los demás
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz conmigo mismo(a)
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).

1. Rara vez o Nunca
2. Pocas Veces
3. Algunas Veces
4. Muchas Veces
5. Muy frecuentemente o Siempre

-
- 89 Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes
- 90 Soy respetuoso(a) con los demás
- 91 No estoy muy contento(a) con mi vida
- 92 Prefiero seguir a otros, a ser líder
- 93 Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
- 94 Nunca he violado la ley.
- 95 Disfruto de las cosas que me interesan
- 96 Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso
- 97 Tengo tendencias a exagerar.
- 98 Soy sensible a los sentimientos de las otras personas
- 99 Mantengo buenas relaciones con la gente
- 100 Estoy contento(a) con mi cuerpo
- 101 Soy una persona muy extraña
- 102 Soy impulsivo(a)
- 103 Me resulta difícil cambiar mis costumbres
- 104 Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.
- 105 Disfruto las vacaciones y los fines de semana
- 106 En general, tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes.
- 107 Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
- 108 Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
- 109 No me siento avergonzado(a) por nada de los que he hecho hasta ahora.
- 110 Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
- 111 Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
- 112 Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono la realidad
- 113 Los demás opinan que soy una persona sociable
- 114 Estoy contento(a) con la forma en que me veo
- 115 Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender
- 116 Me es difícil describir lo que siento
- 117 Tengo mal carácter.
- 118 Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema
- 119 Me es difícil ver sufrir a la gente
- 120 Me gusta divertirme.
- 121 Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan
- 122 Me pongo ansioso.
- 123 Nunca tengo un mal día.
- 124 Intento no herir los sentimientos de los demás
- 125 No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida
- 126 Me es difícil hacer valer mis derechos
- 127 Me es difícil ser realista.
- 128 No mantengo relación con mis amistades
- 129 Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a)
- 130 Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.
- 131 Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me será difícil adaptarme nuevamente.
- 132 En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
- 133 He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.



*Municipalidad Provincial
De Arequipa*

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Arequipa, 30 de Mayo del 2018

OFICIO N° 380 -2018-MPA/SGRH

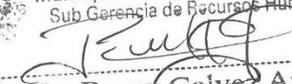
Señorita
EMILY LUCIA CACERES CASTELLANOS
Presente.-

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para comunicarle que su solicitud es aceptada, por lo que podrá asistir a nuestra institución para desarrollar su investigación por un lapso de 2 semanas, debiendo adecuarse a los horarios y sin que se vea interrumpida la labor del trabajador.

Deseándole el mejor de los éxitos agradecemos hacer llegar una copia de la investigación, por lo que me despido de usted no sin antes hacer llegar las consideraciones de mi mayor estima personal.

Atentamente;

Municipalidad Provincial de Arequipa
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Mg. Romy Galvez Arce
SUB GERENTE

c.c. archivo